المدخل في :

طريقة العمل مع الحالات الفردية

أسس ومبادئ

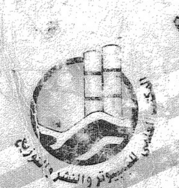
دكتور

جلال الدين عبد الخالق

كلية الخدمة الاجتماعية بالإسكندرية

١٩٩٧





المدخل فى

طريقة العمل مع الحالات الفردية

أسس ومبادئ

دكتور

جلال الدين عبد الخالق

كلية الخدمة الإجتماعية

بالإسكندرية

الناشر

المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ ش سامى جنينه ـ الشاطبى ـ الإسكندرية

١٩٩٧

جلال الدين عبد الخالق

المدخل فى ، طريقة العمل مع الحالات الفردية " أسس ومبادئ "

الاسكندرية : المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

(٤٣٩) ص

رقم الأيداع : ٩٦/١١٩٧٣

الترقيم الدولى : 2 - 68 - 5609 - 977

الناشر والموزع : المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ ش الدكتور سامى جنينه ـ الشاطبى

الاسكندرية ـ جمهورية مصر العربية

بسم الله الرحمن الرحيم

وفوق كل ذي علم عليم

صدق الله العظيم

سورة يوسف : آية ٧٦

تمهيد :

إن حتمية قيام علم من العلوم أو مهنة من المهن واستمرارها لابد وأن يقررها عامل الضرورة (Necessity) ، والحاجة إليها (Need) . والضرورة إلى علم من العلوم أو الحاجة إليها لا يمكن أن تكون إلا إذا اتخذت الحاجة شكل العمومية ، وأصبحت ظاهرة إجتماعية تتسم بالإستمرار والشمول والإنتشار . فالحاجة والضرورة إلى مهنة الطب مثلاً دفعت إليها وألحت في وجودها واستمرارها وجود المرض كظاهرة دائمة وحقيقية وشاملة وعامة في المجتمع الإنساني .

من هذه المسلمة قامت الكثير من العلوم والمهن ، واندثرت أخرى لافتقادها عامل الضرورة والحاجة إليها .

ولو تأملنا مجتمعنا الإنساني الذى نعيش فيه لوجدناه عبارة عن نسيج متشابك من العلاقات الإجتماعية سواء كانت علاقات فرد بآخر أو بجماعة أو بالنظم أو الأحداث الجارية . وهي علاقات حتمتها حاجات الإنسان الضرورية . إلا أن المشكلة الأبدية التى ستظل تواجه الإنسان هى عدم قدرة البيئة على أن تشبع كافة حاجاته ورغباته بصورة تشعره بالرضا والسعادة . فالإنسان مركب فريد في نوعه تتغير حاجاته وتتجدد رغباته بين لحظة وأخرى وفق قوانين مازالت مجهولة بعيدة المنال .

كما أن قانون الحياة هو أشبه بقانون " الروافع " إذ يرتفع فرد ينخفض آخر ، وإذ تسعد جماعة تشقى أخرى . فهذه هى سنة الحياة وقانون الوجود . وكلما كان الإنسان يعيش صراعاً بين الأنا والغير أو بين عقله ووجدانه كلما نجم عن هذا الصراع اهتزازات ألم أو احتراق ناجمة عن تيارات هذا التفاعل ذاته . فالنشاط الإنساني ـ بكل أسف ـ لايتجه دوما فى خط مستقيم موزعاً الخيرات على الناس بصورة متكافئة ، بل إذ يندفع لقضاء حاجات أفراد يرتد ليصيب آخرين بالضرر

والأذى . ومن ثم ستظل المشكلة الفردية أبداً واقعاً محتماً طالما عاش الإنسان عالم الأحياء .

لذا كان لابد من ظهور طريقة علمية تحاول أن تتصدى للمشكلة الفردية وتضع لها العلاج الملائم (١) .

ومن هنا ظهرت طريقة العمل مع الحالات الفردية كأول طرق الخدمة الإجتماعية المهنية منذ نشأتها عام ١٨٩٨ .

ونحن فى هذا المؤلف نتناول طريقة العمل مع الحالات الفردية كمدخل يركز على العمل مع الأفراد والأسر معاً ، وقد يعتقد البعض أن تناولنا للطريقة من هذا المنظور يمثل تعارضاً مع الإتجاه الحديث فى نماذج الممارسة للخدمة الإجتماعية ، وهو الإتجاه الأحادى أو التكاملى unitary approach . إلا أننا يجب أن نؤكد أن المفاهيم الحديثة تحتاج إلى أن توضع موضع التطبيق أولا حتى تتحول إلى أساليب مقبولة للممارسة . وتؤكد الخبرات المتعددة فيما يتصل بالعمل مع الأفراد والأسر أنه لايوجد فى الجديد ما ينسخ القديم ، وإذا كانت الخدمة الإجتماعية تقف الآن أمام مفترق الطرق أمام قضية التخصص فى الخدمة الإجتماعية ، فإننا نرى أن الخدمة الإجتماعية وصلت الآن مرحلة التطور التى وصل إليها الطب والهندسة فى القرن الماضى بحيث من الصعب على الإنسان أن يستوعب هذه الكلية entirity برمتها .

إن لدينا مجموعة من النماذج علينا أن نختار منها ما يناسب مهنتنا : إما أن نصبح مماثلين equivalent للمهندس الكهربائى أو الميكانيكى أو المدنى وهو مميز وقائم بذاته ، أو أن نختار النموذج الطبى وهو يقوم على إعداد أساسى للممارس العام يتبعه التخصص بعد ذلك . وأننا نعتقد أن الطريق الثانى هو الأكثر ملاءمة لنا.

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، ١٩٧٧ . ص ص : ١٦ ــ ١٧ .

ولسنا فى حاجة إلى تبرير استمرار وجود طريقة العمل مع الحالات الفردية بالرغم من الهجوم الذى يوجه إليها ، وقد أصبحنا ندرك الآن حدود عملها ، وفى إطار هذه الحدود تظل طريقة العمل مع الحالات الفردية أكثر فاعلية للعمل مع الأفراد والأسر .

ونحن نقدم تلك المحاضرات كمساهمة متواضعة لتوضيح المفهوم العام لطريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقة تطبق فى مجالات الممارسة المختلفة دون ارتباط بفئة محددة من ميادين وأنشطة الخدمة الإجتماعية .

وقد جاءت هذه المحاضرات فى عشرة فصول يتعرض أولها لتطور الطريقة والمراحل التى مرت بها منذ بداية ظهورها وحتى وقتنا الراهن ، ويتناول الفصل الثانى علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى ، ويأتى الفصل الثالث ومعه عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية . أما الفصل الرابع فيحوى مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ونناقش فى الفصلين الخامس والسادس موضوعى العلاقة المهنية والمقابلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، أما عن التسجيل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فهذا هو موضوع الفصل السابع ، ولا ننسى أهم الاتجاهات والمفاهيم المعاصرة والمستحدثة التى ظهرت فى الآونة الأخيرة والتى نفرد لها الفصل الثامن ونتناول فى الفصل التاسع والأخير أهم المجالات التطبيقية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية وهى المجال المدرسى .

والله ولى التوفيق ...

أكتوبر ١٩٩٦م — المؤلف

الفصل الأول

تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية

- المبحث الأول : تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية .
- المبحث الثانى : التعريف بطريقة العمل مع الحالات الفردية.
- المبحث الثالث : الأسس الفلسفية والدينية لعملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

مقدمة :

تبلورت معالم الخدمة الإجتماعية (العمل الإجتماعى) كمهنة حديثة مع بداية القرن العشرين ، وقد أسهمت فى تحديد تلك المعالم بدقة بعض التطورات التاريخية التى مهدت لظهورها ، فقد قدمت منذ آلاف السنين خدمات لرعاية الإنسان أخذت أشكالا مختلفة من إحسان مباشر يقدم للمعوزين والفقراء واليتامى والمسنين ، أو كانت تقدم فى شكل خدمات صحية للمرضى ، أو خدمات فى مجالات أخرى متعددة، مما يدلنا على أن هذه المهنة كانت منذ البداية تتبنى وظيفة اجتماعية حيوية بالنسبة للوجود الإنسانى كله ، كما كانت لها أسس ومفاهيم ترتبط بالثواب فى الدنيا والآخرة .

وقد اتسمت أعمال الخدمة الإجتماعية وقتئذ بالطابع الذاتى المرتكز أساسا على النزعة نحو عمل الخير والرغبة فى إسعاد المحيطين بالشخص الذى يقدم هذه الخدمة .

وقد ساعد على تدعيم هذا الإتجاه تعاليم الأديان السماوية والتى تنادى بحق الإنسان فى مساندة أخيه الإنسان . وغالباً ما كانت تقدم المساعدات للمحتاجين فى المناسبات الدينية ، ولم يكن دورها قاصراً على تقديم الخدمات والمساعدات للمحتاجين فقط بل كانت تعمل على نشر التعليم والإهتمام برعاية الأرامل والمسنين.

وتستخدم الخدمة الإجتماعية كعمليات اجتماعية مع الأفراد والجماعات ، والمجتمعات المحلية ، وتهدف إلى تعزيز الوظيفة الإجتماعية للأفراد كحالات فردية، أو فى جماعات عن طريق أنواع من النشاط تركز على علاقاتهم الإجتماعية التى تنشأ عن التفاعل بين الشخص وبيئته الإجتماعية . وهذه الأنشطة يمكن تصنيفها فى ثلاث وظائف هى : استعادة القدرات التى أصابها الضعف ، والعمل على توفير الموارد الفردية والإجتماعية ، والوقاية من الخلل الوظيفى(١).

---

(١) Social Work . Journal, Vol 22, No 5. Sep.. 1977 .p. 346

ويطلق على الخدمة الإجتماعية باعتبارها عمليات اجتماعية تهدف إلى مساعدة الأفراد كحالات فردية للوصول بهم الى أكبر درجة ممكنة من النمو الشخصى اسم " طريقة العمل مع الحالات الفردية Casework " . ولعل أهم وأبرز ما ساهمت به طريقة العمل مع الحالات الفردية الحديثة للمجتمع يبدو فى زيادة مقدرتها على التعامل مع قدرات الشخص ومساعدته فى المحافظة على ذاته عندما تتعرض للضعف بسبب الضغوط المختلفة التى قد تمر بها ، وانحرافها عن المعايير الإجتماعية التى يتفق المجتمع على التمسك بها . وتصل طريقة العمل مع الحالات الفردية إلى قمة فاعليتها عندما يتخلى العميل عن طلب مساعدة الإختصاصى الإجتماعى .

ويركز التعريف الإجرائى لممارسة الخدمة الإجتماعية الذى وضعته لجنة منبثقة من الإتحاد القومى للإختصاصيين الإجتماعيين بأمريكا (NASW) فى عام ١٩٥٨ ، يركز على أداء الإختصاصى الإجتماعى المهنى الكفء . وقد عرفت هذه اللجنة بأن ممارسة الخدمة الإجتماعية كممارسة جميع المهن - تتميز بمجموعة من القيم Values ، والأغراض Purposes ، والإعتراف المجتمعى Sanction ، والمعرفة العلمية Knowledge ، والطرق methods ولا يميز عنصر واحد من هذه العناصر المهنة عن غيرها من المهن ولكن تلك العناصر مجتمعة ومتكاملة هى التى تميزها .

والقيمة الرئيسية التى تعتنقها الخدمة الإجتماعية هى الإعتراف بقيمة الإنسان وكرامته وتحقيق هذا الإنسان لذاته . وقد ركزت الخدمة الإجتماعية على مفهوم الأداء الإجتماعى كغرض تحققه ، كما توجه إهتماماً حالياً على العمليات التنموية Development Social work والتى تشمل بالضرورة الجوانب العلاجية والوقائية ويشير مفهوم الإعتراف المجتمعى أو التصديق إلى سلطة الممارسة التى تخول للإختصاصى ممارسة المهنة فى المجتمع . وقد اتفق على

زيادة الإهتمام بالقاعدة العلمية من حيث طبيعتها ومكوناتها . أما الطريقة فقد عرفت بأنها الإستخدام الواعى المسئول للذات المهنية .

وإذ تتعامل طريقة العمل مع الحالات الفردية مع الأفراد كل منهم كوحدة مستقلة فهى تهتم أساسا بالأشخاص الذين تصدعت وظيفتهم الإجتماعية أو ممن عجزوا عن القيام بأدوارهم المتوقعة فى المواقف المختلفة ، أو الذين لم يتمكنوا من تحقيق التكيف الإجتماعى الملائم وأصبحوا فى حاجة إلى عون خارجى . ولكن الملاحظ فى الوقت الحاضر أن طريقة العمل مع الحالات الفردية يمكن أن تقدم جهودها العلمية إلى جميع أفراد المجتمع . فالأشخاص جميعهم يمكن أن تواجههم بين وقت وآخر مواقف معينة تجعلهم فى حاجة إلى التوجيه أو طلب المشورة من منظمات متخصصة فى الخدمة الإجتماعية .

وموضوع طريقة العمل مع الحالات الفردية هو الفرد نفسه فى كليته وليس بعض الجوانب أو المظاهر الخاصة بشخصيته . وهكذا فإن أى فرد وكل فرد إذا أصبح عميلا يعتبر موضوعاً لطريقة العمل مع الحالات الفردية .

وتهتم طريقة العمل مع الحالات الفردية إذن بتنمية قدرات الفرد والمحافظة عليها وإعادة التوازن بين الفرد ومتغيرات البيئة الإجتماعية ، ومساعدته فى تفهم أبعاد مشكلات العلاقات الإنسانية ، وبالتالى فهى تهتم بالرفاهية الإجتماعية للمجتمع بأكمله . وهى لا تساعد الفرد معزولا عن العوامل والوقائع الإجتماعية المؤثرة الأخرى ، ولا توجه اهتمامها إلى الفرد وتستبعد البيئة الإجتماعية التى تؤثر فى الموقف وتؤدى إليه . كما أنها لا تستهدف الإصلاح الإجتماعى دون إدراك أو إلمام بحاجات الفرد وآماله وطموحه . وبعبارة أخرى تهتم طريقة العمل مع الحالات الفردية بالرفاهية الإجتماعية مع تركيز اهتمامها على إحياء قدرات الفرد ذاته وصيانتها والمحافظة عليها حتى يستطيع التعامل مع مواقف الحياة المتغيرة ، أى

أنها عملية علاج اجتماعى للفرد تتضمن تحرير طاقاته وإزالة العوائق والضغوط البيئية التى تعوق انطلاقه .

ومن المسلم به فى الوقت الحاضر أن لكل إنسان عدد كبير من الحاجات يحتاج إلى إشباعها حتى يحقق نمواً متوازناً فى الجوانب الجسمية والعقلية والإجتماعية والنفسية من شخصيته ، ومن المسلم به أيضا أن عدم إشباع الحاجات الإنسانية يعرض الأفراد للتوترات والإحباط ، وتؤدى الأزمات العامة المعاصرة إلى شعور الأفراد بعدم الأمن وعدم الإستقرار . وكثيراً ما يتعرض الفرد فى المجتمعات الحديثة المعقدة للمواقف التى تسبب الخوف والقلق والإحباط . ونتيجة القدرات الذاتية التى يتمتع بها بعض الأفراد ، أو بسبب سهولة المشكلات التى تواجههم ، يستطيعون تحمل الضغوط التى يتعرضون لها ويتجاوزون هذه المواقف ويحققون حياة طبيعية مستقرة . ولكن نلاحظ أن البعض الآخر تضطرب قدراتهم وتضعف إمكانياتهم نتيجة زيادة الضغوط الإجتماعية التى يتعرضون لها ومن ثم تقل ، مقاومتهم ويعجزون عن مواجهة مواقف الحياة ، كما يفشلون فى التعامل مع أنفسهم أو مع بيئاتهم الإجتماعية بطرق ملائمة .

ويبدو أن التغير الإجتماعى السريع الذى تمر به المجتمعات الحديثة نتيجة حركة التصنيع ، والهجرة المستمرة إلى المدن تصاحبه كثير من مشكلات العلاقات الإجتماعية ، ومنها مشكلات الأمهات غير المتزوجات وحضانة اللقطاء، ومشكلات الإضطرابات النفسية والأمراض العقلية ، والعجز الجسمى ، ومشكلات الإدمان وتعاطى المخدرات ، والإنحراف والجريمة ، والشيخوخة ، والفقر ، وغيرها من المشكلات التى أصبحت من السمات البارزة فى المجتمعات المعاصرة . كل هذه الظواهر جعلت كثيراً من الأشخاص يحتاجون فى موقف أو آخر للمساعدة التى تقدمها طريقة العمل مع الحالات الفردية .

ولقد تعددت المنظمات والمؤسسات التى تقدم هذه الخدمة للأفراد والأسر، وزاد التخصص فيما يتصل بنوع المساعدة المقدمة ، والفئة المعينة التى تقدم لها الخدمة . وكان هذا التشعب أمرا حتميا فى مرحلة معينة من تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية عندما تعددت مجالات الممارسة بين الطفولة والأسرة والمرضى والمسنين وغيرها من الفئات .

وتتضمن طريقة العمل مع الحالات الفردية الإلتزام الأخلاقى بقيمة الفرد وتفرض مساعدته وتحريره من القوى الضاغطة المختلفة التى تعوق استمتاعه بالحياة ، وتعتبره شخصاً جديراً بالإحترام ينبغى الوقوف إلى جانبه عندما يعبر عن حاجته للمساعدة .

المبحث الأول

تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية

منذ أن ظهرت طريقة العمل مع الحالات الفردية فى بدايتها واتخذت صورة الإحسان الذى يقدم للفقراء والمعوزين إلى أن وصلت لصورتها الحالية ، مرت بعدد من المراحل المتباينة من ناحية المنظور الذى اتبعته ، وكذلك من حيث النموذج الذى أخذت به .

ويمكن تتبع مراحل تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية كما يلى :

المرحلة الأولى : (المرحلة العشوائية)

إذا كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية تعنى التعامل مع الأفراد كل فرد على حدة باعتباره وحدة مستقلة ، فقد عرفت المجتمعات منذ ظهورها مساعدة الفقير واليتيم ، والأرملة والمريض ، والمسن ، والغريب ، بدافع حب الخير والميل إلى الأخذ بيد الفقير والمحتاج . وكان العطاء للأخرين يرتبط بالدوافع الذاتية والإنسانية والشخصية للإنسان ، ولم يكن ملتزماً بنظام معين ، فكان يعطى من يشاء لمن يشاء، قدر ما يشاء ، وكيفما يشاء ، وقتما يشاء .

وكانت روابط القرابة والجيرة والتعبير عن المشاعر الدينية أيضا من أهم أسباب تقديم هذه الرعاية . وقد جاءت التعاليم الدينية لتنظيم هذه المساعدات فى قوالب محدودة وتعاليم واضحة .

ففى المجتمعات الإسلامية منذ القرن الأول الهجرى أنشئت إدارات خاصة بالإحسان تمول عن طريق الزكاة وتنفرد بميزانية مستقلة تنفق فى مصارفها الشرعية ، وتوزع الرواتب على فئات معينة حددتها الآيات الكريمة . وكان فى عهد عمر بن الخطاب قوائم تضم أسماء المستحقين ، وتخبرنا المصادر عن الزيارات التى كان يقوم بها الخليفة عمر ليطمئن على ظروف الفقراء وأحوالهم المعيشية

ويتنقل إليهم ليلا فى مضاربهم وبيوتهم ويحمل إليهم الدقيق ويطهو الطعام بنفسه للأطفال . وكذلك سار الخلفاء والولاة فى أنحاء العالم الإسلامى على هذا النهج وأبدوا اهتمامهم بالأفراد وقرروا لهم المساعدات فى ضوء احتياجاتهم وظروفهم الشخصية . فكان يخصص للكفيف والمريض من يقوم برعايته ، وكانت نفقة الشيخ الكبير والطفل والمريض على بيت المال إذا لم يكن له مال ولاقريب يعوله .

وفى فرنسا اهتم الأب فنسان دى بول بتجنيد المتطوعات وحثهم على تقديم المساعدة الشخصية للفقراء والمرضى ، وطلب إليهم زيارة الفقراء فى بيوتهم وتوزيع الأطعمة والملابس عليهم ، كما عمل على تكوين جماعات من الشابات لخدمة المرضى والمعوقين والفقراء وكانت تمثل خطوات اصلاحية هامة فى كافة أنحاء العالم الكاثوليكى .

وفى بريطانيا اهتم توماس شالمرز Thomas Chalmers بالعلاقات الإنسانية والشخصية . وكان يقوم بزيارة كل بيوت إبراشية ترون فى جلاسجو ليتعرف على الحالة الشخصية للفقير . وفى إبراشية سانت جون اقترح اتخاذ الخطوات التالية: ـ

أ ـ الإستقصاء والبحث الدقيق لحالة كل من يتقدم بطلب للمساعدة والتعرف على أسباب الفقر ، ثم تنمية قدرات الفقير حتى يعتمد على نفسه .

ب ـ الإعتراف بقيمة الفرد الذاتية وحثه على مساعدة نفسه بنفسه.

كذلك بدأت أوكتافيا هيل Octavia Hill فى عام ١٨٦٤ مشروعا خيريا لإعادة بناء المساكن البالية فى لندن واستطاعت أن تحولها إلى بيئة سكنية صحية ملائمة . وجعلت قيمة إيجار المساكن زهيدة وفى متناول الأسر محدودة الدخل . وفى هذا المشروع استعانت بعدد من المتطوعات لتحصيل الإيجارات الشهرية ، وفى نفس الوقت مناقشة ربات الأسر فى شئون الإقتصاد المنزلى واستثمار وقت الفراغ . وقد اثبتت أوكتافيا هيل مدى التأثير الشخصى الذى حققته المتطوعات ،

وكيف انعكس على تشجيع العمال وعائلاتهم في اكتساب مهارات متعددة في إدارة شئون الأسرة واحترامهم لأنفسهم وإقبالهم على تعليم أطفالهم والعناية بصحتهم .

المرحلة الثانية : (المرحلة التمهيدية)

لقد مهدت لظهور هذه المهنة الحديثة بعض الحركات الإصلاحية التى التصقت بالوجود الإنساني ذاته وبثوراته وانتفاضاته الإجتماعية ، وعاصرت الإنسان في كل أحداث تطوره وإرتقائه من آثار الرق والعبودية والإقطاع ، والمساوىء التى خلفتها الثورة الصناعية والرأسمالية المستغلة .

ففى القرن التاسع عشر بدأت حركتان اجتماعيتان على جانب كبير من الأهمية تمثلان البذور الحقيقية التى نبتت عنها مهنة الخدمة الإجتماعية .

الحركة الأولى هى حركة تنظيم الإحسان "Charity Organization" ـ ١٨٦٩ ـ والتى ظهرت أساسا فى انجلترا خلال النصف الثانى من القرن التاسع عشر نتيجة للعيوب الشائعة فى تطبيق قانون الفقر ، وقد تمكنت هذه الحركة من تنسيق الجهود الأهلية وتنظيمها فى ميادين الإحسان على بعض الأسس الإنسانية السليمة . وكانت الجمعية العامة لتنظيم الإحسان رائدة لهذا التنظيم منذ عام ١٨٦٩ .

وقد انتقلت الفكرة إلى الولايات المتحدة عام ١٨٧٧ فقد إهتمت بإنشاء قسم للبحث والدراسة مهمته تزويد المشرفين على قوانين الفقراء وجمعيات الإحسان بمعلومات دقيقة عن كل فرد يتقدم بطلب للحصول على مساعدة . وأظهر المتطوعون اهتماما شخصيا خاصا لرعاية بعض الأسر الفقيرة وتزويدها بالمساعدات المالية والملابس والطعام . غير أن اهتمام الجمعية الأساسى انصب على الإستفادة من تأثيرهم الدينى والخلقى الذى قد يغير من أسلوب الحياه الذى يمارسه الفقير .

وكان الإعتقاد السائد أن الفقر ينشأ نتيجة لعيوب في الشخص نفسه كالكسل، والإهمال ، وسوء التدبير ، وشرب الخمر ، والمقامرة ، واقتراف الرذيلة . وكان الأمل في أن تؤدي النصيحة الأخوية للفقير ومساعدته في الحصول على عمل أو تقديم مساعدة مالية في بعض الأحيان سوف يرفع من معنوياته ويدفعه نحو الإعتماد على نفسه .

وعلى الرغم من أن العقيدة كانت تمثل جوهر الفلسفة العامة لجمعيات تنظيم الإحسان إلا أن المشرفين اكتشفوا أن هناك عوامل أخرى تؤدي إلى الفقر والحاجة . فعندما توثقت العلاقات بينهم وبين الفقراء وأصبحوا أكثر معرفة بظروفهم الإقتصادية والإجتماعية ، تبين لهم أن البيئة غير الصحية وظروف السكن السيئة تمنع الإنسان من المحافظة على صحته والتمسك بأهداب الفضيلة ، كما أن الأجور المنخفضة لاتسمح بالحصول على التغذية الأساسية والملبس الملائم حتى في أشد حالات الإقتصاد والتدبير . كذلك كانت قلما تتوفر فرص العمل في فترات الكساد الإقتصادي ، ولم يكن للعامل العاطل دخل في حالة عجزه عن الحصول على عمل جديد. وفي حالات المرض والبطالة كانت الأسر تقع ضحية للديون والفوائد الربوية التي كانت تقسم ظهورهم لعدد من السنين .

وبناء على ذلك أخذ المشرفون يطالبون بإتخاذ أساليب جديدة يمكن أن تؤدي إلى تغيرات أساسية في البيئة الإجتماعية ، وأخذوا ينادون بالإصلاح الإجتماعي كطريقة رئيسية لحل المشكلات الإجتماعية . وحتى يمكن إنجاز المقترحات التي أوصى بها الأعضاء اتجهت جمعيات تنظيم الإحسان في همة ونشاط نحو المطالبة بإصدار التشريعات الإجتماعية الخاصة بتحسين ظروف الإسكان ، وإزالة الأحياء القديمة ووضع الإجراءات الملائمة لتنفيذ قانون الإيجارات، واتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية من مرض الدرن ، وعلاج الحالات التي تنتشر بين الطبقات الفقيرة . وقامت بعض الجمعيات بإنشاء مكاتب للتوظيف،

وجمعيات التسليف والورش ، ومؤسسات لإيواء الوافدين ، ومكاتب لتقديم المشورة القانونية فى المنازعات التى تنشأ بين العمال وأرباب العمل ، ومراكز التدريب لتأهيل المعوقين ، كما قامت جمعيات تنظيم الإحسان بتوفير المستشفيات والمستوصفات ، وخدمات الزائرات الصحيات ، وخدمات الترويح والمعسكرات الصيفية والملاعب والساحات الرياضية ، وغيرها من الخدمات التى تغير البيئة الإجتماعية .

وقد شعر كثير من العاملين والمتطوعين فى جمعيات تنظيم الإحسان بضرورة التعمق فى فهم سلوك الأفراد كانعكاس للمشكلات الإجتماعية والإقتصادية. وكانت أنا داويس (Anna Dawes) أول من اقترحت تقديم مثل هذه الدراسات سنة ١٨٩٣، ثم وضعت مارى ريتشموند Mary Richmond فى سنة ١٨٩٧ خطة لإنشاء المدرسة التدريبية لممارسة الرعاية الإجتماعية التطبيقية وبدأت أول برامج دراسية فى الخدمة الإجتماعية فى نيويورك سنة ١٨٩٨ .(١) من خلال أول مدرسة بنيويورك أنشأت للأعمال الإنسانية والتى تعرف حاليا بجامعة كولومبيا للخدمة الإجتماعية .

وبدأت بلورة مفاهم طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ومناقشة مشكلات العملاء كما تبدو فى البيئة الإجتماعية التى يعيش فيها الفرد ، والإهتمام بالأسرة باعتبارها البيئة الأولى التى تسهم فى مشكلاته ، والعمل على تحسين ظروفها ، وتزويدها بالمساعدات . كما ظهرت أهمية العلاقة بين العمل والإختصاصى الإجتماعى وأثرها فى مساعدته فى حل مشكلاته .

أما الحركة الثانية والتى ترامنت مع حركة تنظيم الإحسان فهى حركة المحلات الإجتماعية " Social Settlement " ـ ١٨٨٤ ـ وقد قامت هذه

---

(١) Edith Abbot .Social Welfare and professional Education . erv- ed . (Chicago : University of Chicago press : 1912 . pp 20-21 .

الحركة على فلسفة جديدة حيث أنشأ المهتمون " بالإصلاح الإجتماعي " محلات اجتماعية بالأحياء التي ينتشر فيها الفقر والإجرام ويتم عن طريقها معاونة الأهالي للوصول إلى حياة كريمة نافعة وهذا من خلال التأثير في سلوكهم واتجاهاتهم ، وقد كانت محلة توينبي Toyenbee Hall التي أنشئت في لندن عام ١٨٨٤ قد وجهت الأنظار إلى طريقة مستحدثة لعلاج الفقر والإجرام بعيدا عن أسلوب الإحسان التقليدي أو العقاب ، بل تعتمد على مساعدة الأفراد لكي يساعدوا أنفسهم بتأهيلهم لحياة أفضل بأسلوب أكثر إنسانية .

وكان من نتيجة انتشار حركة تنظيم الإحسان والمحلات الإجتماعية في أجزاء كثيرة من انجلترا والعالم ، أن ظهرت مهنة الخدمة الإجتماعية في أوائل هذا القرن . ومما هو جدير بالذكر أنه عند مطلع القرن الحالي كان الإتجاه الرأسمالي قد وصل إلى ذروته في الولايات المتحدة الأمريكية في الوقت الذي كانت فيه الحركات المتقدمة في نمو مستمر مما دفع بالرأسمالية الأمريكية إلى محاولة القضاء على كل مايمكن من اضطراد قوة هذه الحركات حفاظا على النظام الرأسمالي الحر من الضياع . لذا فقد اهتمت الرأسمالية الأمريكية بتحسين الأجور للعمال ، وتقديم خدمات للجماهير لتخفيف حدة الأوضاع السيئة التي خلفها النظام الرأسمالي الحر حتى يضمن استقراره واستمرار مقاومته للإتجاهات التقدمية ، وكوسيلة لإمتصاص طاقات السخط والتبرم لدى الطبقات المأجورة المغلوبة على أمرها ، ومن ثم أصبح الإهتمام ببرامج الرعاية الإجتماعية في انجلترا وأمريكا واضحا أكثر منه في أي دولة أخرى .

المرحلة الثالثة : المرحلة المهنية (المنظور الإجتماعي) ١٨٩٨ ـ ١٩٢٠

وهي الحقبة التي بدأت مع ميلاد الخدمة الإجتماعية كمهنة عام ١٨٩٨ حينما سعت كل من ماري ريتشموند وجين أدمز لإعداد دورة تدريبية للعاملين بهيئات تنظيم الاحسان التي كانت سائدة في امريكا من منتصف القرن الحالي .

حتى نهاية العشرينيات . إلا أن البرنامج التدريبى لم يلبث أن تطور إلى عام فعـامين دراسيين منتظمين ، ليس فقط لتأهيل العاملين ولكن لإعداد أجيـال جديـدة مـن الإختصاصيين الإجتماعيين وذلك بجامعة كولومبيا .

وتكمن الملامح العلمية لطريقة العمل مع الحالات الفردية الحديثة فـى المجالات المبكرة التى وضعت جمعية تنظيم الإحسان فى بريطانيا بذورها الأولـى ، وكذلك فى مقررات التدريب المتقدمة التى نظمتها مدرسة لندن للإقتصاد وغيرها فى أواخر القرن الماضى ، إلا أن الإنطلاقة الفعلية تؤرخ عادة بعام ١٩١٧ عندمـا أصدرت مارى ريتشموند كتابها الشهير الذى أطلقت عليه " التشخيص الإجتماعى Social Diagonsis " . ورغم أن الواقع يقول بأن جذور طريقة العمل مـع الحالات الفردية نبتت فى بريطانيا إلا أنها نمت وتطورت فى أمريكـا ، ربمـا كإنعكاس لما تضيفه تلك البلاد على المجتمع من فردية متميزة .

وقبل الحرب العالمية الأولى وبعدها كان الإهتمام الأساسى لطريقة العمل مع الحالات الفردية يتجه نحو تعديل ظروف البيئة الإجتماعية التى تؤثر فى الأفـراد الذين يعانون من مظاهر سوء التكيف . وكـان الكثيرون يعتقدون فـى حتميـة تـأثير البيئة الإجتماعية والإقتصادية فى تشكيل حياة الفرد ، وكانت مظاهر البؤس والشـقاء الإنسانى تعزى إلى البيئة الإجتماعية وتأثيرها السيء على الفرد ، فالمسـاكن السيئة تؤدى إلى الصراعات الأسرية والطلاق والهجر ، والمناطق غير الصحية تؤدى إلى المرض والبطالة والعجز ، وعدم توفر الحدائق العامة والأندية للصبيان والمراهقين تؤدى إلى الإنحراف والجريمة ، والفقر يؤدى إلى الإنحلال الخلقى ويدفع إلى شرب الخمر والإدمان . وهكذا كانت مشكلات البيئة الخارجيـة فـى تصورهـم هـى العـامل الرئيسى الذى يسبب كل مشكلات الأفراد . وقد أخذ الإختصـاصيون الإجتمـاعيون فـى هذه المرحلة بالنموذج الطبى وإهتموا بـالمرض الإجتمـاعى أو الإضطـراب النفسى الإجتماعى . وركزوا جهودهم حول المشكلة التى يعانى منها الفرد.

ولما كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية هي الطريقة المحورية لممارسة الخدمة الإجتماعية آنذاك فقد أشتملت المعارف على مجموعة من "الكورسات " المتشعبة فى علم الإجتماع والمشكلات الإجتماعية وفن المقابلة وما أصطلحت ريتشموند على تسميته : بمنهج التشخيص الإجتماعى أو خدمة الفرد الأسرية ، والبحث الإجتماعى ، إلى جانب إلمامه بتاريخ الرعاية الإجتماعية وتطورها فى أوربا وأمريكا ، أما التدريب الميدانى فقد احتل أهمية خاصة فى هذه الفترة كنوع من التدريب المباشر من خلال مدرب قادر على تدريب الآخرين على كيفية تشخيص المشكلات واستقصاء الحقائق وتحرى الأحقية للمساعدة من خلال ما كان يسمى فى هذه الفترة " علاقة الصداقة والود" . (١)

أما المادة العلمية التى تشملها هذه " الكورسات " فلم تشمل نظريات أو نماذج علمية ، كما كانت فى مجموعها معارف مستقاة حرفيا من بعض العلوم التى هى نفسها كانت فى هذه الفترة علوما وليدة حديثة العهد يجاهد روادها لإثبات استقلالها كعلوم مستقلة ، ولم تجتمع لها بعد تراثا نظريا منظماً ومقننا . فعلم الإجتماع وعلم النفس والطب النفسى والإدارة والبحث ، كانت كلها فى مراحلها الجنينية الأولى من خلال أعمال روادها كأوجيست كونت ودور كايم وماكيفر لعلم الإجتماع ، وفوندت وبينيه لعلم النفس ، وكريشمنر للطب النفسى ، وايروكس فى الإدارة ، وستيوارت ميل فى البحث وهكذا (٢) .

من ثم فقد لجأت (ريتشموند) إلى صياغة نظريتها فى طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال المنهج الذى يطلق عليه الميتافور السببى Medical Causal Metafore أى إستعادة النموذج الطبى بمعنى أنه لاعلاج لمرض بدون

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، الموقف النظرى لخدمة الفرد المعاصرة ، الطبعة الثانية، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤ ، ص ص : ٢٥ ـ ٢٨ .

(٢) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، الموقف النظرى لخدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق، ص ص : ٢٥ ـ ٢٨ .

تشخيص ولا تشخيص بلا دراسة ، ورغم الإنتقادات الحادة التى وجهت لمنطق السببية فى العلوم الإنسانية فى أواخر القرن الماضى حتى أوائل القرن الحالى — الذى يزعم أن لكل معلول علة هى سببها ، وخاصة من فلاسفة علوم الحياة والفيزياء أمثال " أسبينوزا " و "كانت " وغيرهما ، إلا أن محاولة (ريتشموند) المبكرة للدعوة لتشخيص المشكلة من خلال مجموعة افتراضات من العوامل الإجتماعية المختلفة ، كانت مبادرة خلاقة فى حينها بغض النظر عن عدم اعتماد التشخيص ذاته على نظريات مقننة أو قوانين علمية ثابتة ، وهى التى لم توجد بعد فى مجال العلوم الإنسانية . فقبل التشخيص الإجتماعى الذى نشرته ريتشموند ١٩١٧ كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية تدرس من خلال مجموعة من الخبرات المتناثرة للعاملين القدامى لكيفية التأكد من حق العملاء فى الإعانة أو الخدمة التشغيلية أو الإيداعية وما أشبه دون إهتمام يذكر بالبحث فى سبب المشكله وعواملها.

أما أساليب التشخيص كما حددتها ريتشموند فقد اعتمدت كليا على الخبرات الخاصة بها فى العمل بمؤسسات تنظيم الإحسان ، كالمقابلة التى تستهدف معرفة حقيقة احتياج العميل ، والمستندات الدالة على الأحقية ، والزيارة الميدانية للتأكد من صدق العميل .

أما القيم أو المبادىء كما كانت تسمى آنذاك فهى مستوحاة من الدستور الأمريكى الصادر المعدل بعد حركة تحرير الزنوج ١٨٧٠ لمواجهه التمييز العنصرى والأهوال التى كانت تعيشها الأقليات المهاجرة فى تلك الفترة . من ثم فقد حددت : عدم التحيز للجنس واللون والعقيدة ، حق تقرير المصير ، واحترام كرامة الإنسان ، والسرية ، لتعزيز استمرار المهنة واستقرارها باكتساب المؤيدين لها من الطوائف المختلفة .

أما معارف الرعاية الإجتماعية فقد اقتصرت على مجموعة من حركات الإصلاح الإجتماعي التي انتشرت في أوربا وخاصة في موطن المهاجرين كانجلترا وفرنسا وألمانيا ، كما تتمثل فيما كان يسمى بقوانين الفقر وحركة المحلات وما إلى ذلك .أما العلوم الأخرى ، فقد أشتملت على المعطيات الأولية المتاحة لهذه العلوم إلى جانب المعارف الأفقية الخاصة بوصف المؤسسات المحلية واللجان الإصلاحية والجماعات العرقية والتشريع الأمريكي وسياسة الأحزاب الإجتماعية ، إلا أنها جميعا لم تخضع لتقنين علمي نظري محدد أو إطار فكري متفق عليه .

أما التدريب الميداني ، فكان نمطا تقليديا لخطوات شبه موحدة ، يقوم على نقل خبرة القدامى إلى الطلاب ، بصوابها وأخطائها اللهم إلا التأكد من قدرة الطالب على تحري المشكلة على النحو الذي يسلكه المدرب أو المشرف . وخلال هذه الحقبة لم تحقق المهنة انتشارا لها في الدول الأخرى حتى انجلترا التي رفضتها رغم إرسالها لمبعوثين لها لدراستها في أمريكا [١] .

نوجز ما تقدم بالقول بأن هذه المرحلة تميزت بما يلي :

١ ـ معارف اجتهادية عشوائية من علوم طبيعية وإنسانية كالطب وعلم النفس والإجتماع .

٢ ـ عدم الإعتماد على بناء نظري متكامل للمواد التي تدرس والأساليب التي تمارس .

٣ ـ التركيز على البيئة والعوامل الإجتماعية أي خارج الفرد أكثر من التركيز على العوامل الذاتية عند ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية .

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، علي الدين السيد محمد ، مرجع سابق . ص ص : ٢٦ـ ٢٧ .

٤ ـ استعارة قيم المجتمع بأحزابه المختلفة،وأيديولوجياته،ومعتقداته لممارسة المهنة .

٥ ـ التدريب الميداني أقرب إلى التدريب الحرفي منه إلى التدريب المهني Apprentice

٦ ـ البناء النظري الوحيد كان يتمثل في " التشخيص الإجتماعي " أو الميتافور الطبي لريتشموند ، كنموذج علمي اجتهادي يقوم على مقولة فرضية مؤداها " مشاكل الإنسان وبالتالي مشاكل أسرته نابعة من عوامل خارج ذاته كالبطالة والفقر والتفكك الأسري،وداخل ذاته متمثلة في الكسل والإنحراف . لذلك يجب تقويم سلوكه بالنصح واللين وتقديم مايمكن من خدمات مادية له .

٧ ـ الخدمة الإجتماعية هي طريقة العمل مع الحالات الفردية ولا وجود لطرق أخرى .

٨ ـ عدم انتشار الخدمة الإجتماعية في أي من بلدان العالم حتى في أوربا وخاصة انجلترا التي يفترض أنها " الموطن الأم لأمريكا " والتي صدّرت قوانين الفقر الحكومية وحركات تنظيم الإحسان والمحلات إلى الولايات المتحدة ، حيث فشلت البعثة التي أوفدت من انجلترا لدراسة الخدمة الإجتماعية ١٩١٧ في جامعة كولومبيا في اقناع المسؤلين الإنجليز بتعليمها كمهنة مستقلة .[1]

المرحلة الرابعة : المرحلة العلمية المبكرة (المنظور السيكولوجي) من عام ١٩٢٠ ـ ١٩٥٠ :

في أعقاب الحرب العالمية (١٩١٤ ـ ١٩١٨) واجهت طريقة العمل مع الحالات الفردية عملاء من نوع جديد،ولم تكن المشكلة الإجتماعية أو الحصول على

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ص : ٢٦ ـ ٢٨ .

المساعدات المالية تمثل أهم المشكلات التى يأتى العملاء بسببها حيث لوحظ أن كثيراً من الجنود العائدين من الحرب يعانون من الإضطرابات النفسية ، ولم يكن من السهل مساعدتهم بطريقة العمل مع الحالات الفردية السائدة فى تلك الفترة لقصورها عن دراسة العوامل الإنفعالية فى حياة الفرد . ولقد صادف هذه الفترة ظهور كثير من المؤلفات والأبحاث لدراسة مشكلات الإضطرابات النفسية للأطفال. كما إنتشرت نظريات التحليل النفسى ومكتشفات فرويد (Freud) ، وظهر عدد من الأطباء النفسيين ساهموا بمعلوماتهم وتجاربهم فى إثراء العلاج النفسى ، مما أدى إلى تغيير فى وجهه نظر الإختصاصيين الإجتماعيين فى تناول الحالات التى تحول إليهم وأصبحوا يعتقدون أن تزويد العميل بمساعدة مالية أو توفير العلاج الطبى له ، أو تهيئة سكن ملائم أو إلحاقه بعمل ، لايعبر عن طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وإقتنعوا أنها حتى تتحول إلى طريقة علمية ينبغى أن تعتمد على النظريات السيكولوجية المستحدثة . واتجهت طريقة العمل مع الحالات الفردية نحو تنمية شخصية الفرد وتقويتها باستثمار قدراته حتى يتحقق له النضج الإجتماعى والإتزان النفسى،وبالتالى يستطيع العميل التغلب على ما يواجهه من عوائق أو صعاب . وكان من نتيجة هذا الإتجاه التخلى عن المحاولات التى كانت تبذل لتعديل البيئة الطبيعية كوسيلة للعلاج .

ولقد أدى التحول فى تأكيد أثر العوامل الإجتماعية فى مشكلات الفرد إلى الإهتمام بشخصية الفرد نفسه ، إلى التعمق فى دراسة العلوم السلوكية للوصول إلى مفاهيم ونظريات واضحة لتفسير سلوك الشخص والتعرف على الدور الذى تلعبه الدوافع والحاجات فى حياة الفرد ، للوصول إلى طريقة علمية تساعد الفرد فى المشاركة لحل مشاكله وتثير فيه القدرة على تحمل نصيبه من المسئولية الذاتية . وقد ارتبطت هذه المرحلة بإنتشار النظرية الفرويدية (لفرويد) فى أوربا،ثم انتقالها سنة١٩١١ إلى الولايات المتحدة وما تلاها من نظريات إضافية معدلة أو رافضة أو

متحفظة على مفاهيمها الرئيسية فى التعريف بالإنسان ومشكلاته وسلوكه ، كالنظرية الوظيفية (لرانك) ، والفردية (لأدلر) ، والنفس اجتماعية (السيكوسوسيال) لسوليفان وهورنى . كما إرتبطت هذه المرحلة ببدايات لصياغة نظريات مستقلة فى علم الإجتماع أبرزها نظرية النظام الإجتماعى " لدور كايم " ١٩١٧ ، ونظرية الجماعات الصغيرة " لإستروارد " ونظرية الصراع للعلماء الروس أمثال " بولكنين ونوفيكوف". كما تبلورت نظريات خاصة بعلم النفس بعيدا عن مجال الطب النفسى حول الذكاء " لفرانسيس جالتون وبينيه وثيرستون " ، والسلوك " لماكدوجال ويانج " وغيرهما . أما فى مجال التربية فقد بدأت تشكل نماذج نظرية متعارضة حول أساس التربية أبرزها " نظرية المحاولة والخطأ والنظرية التحليلية وانتقال الأثر مع بدايات مبكرة للنظرية السلوكية بمفهومها التقليدى " لواطسون وبافلوف " .

وكانت أبرز هذه النظريات التى تأثرت بها الخدمة الإجتماعية متمثلة آنذاك فى طريقة وحيدة وهى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، هى النظرية الفرويدية التى أحدثت ثورة عارمة على المنظور التقليدى لريتشموند وقلبت مفاهيمها رأسا على عقب ، حينما دعت إلى البحث داخل الإنسان وليس خارجه إذا ما أردنا علاجا لمشاكله من خلال منظور (فرويد) التقليدى المسمى " بعلم نفس الأد " ID psychology الذى حمل فيه الدوافع اللاشعورية مسئولية الجناح والإنحراف والمرض والسلوك .(١)

ومن مفاهيم النظريات التى سادت فى هذه الفترة ما يلى :

١ – إن للفرد حياته الإنفعالية الداخلية ، وعلاقاته الإجتماعية بالموقف الخارجى، وأن إتجاهات العميل نحو الموقف وإدراكه له يعتبران أكثر تأثيرا وأهمية من الموقف نفسه .

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد . مرجع سابق ص ص ٢٨ . ٢٩

٢ ــ لايمكن تفسير سلوك الفرد الراهن إلا في ضوء خبراته الماضية وأسلوب الحياة الذى نشأ عليه .

٣ ــ للأسرة أثر حاسم في تشكيل سلوك الفرد وتكوينه الإجتماعى،ولايمكن علاج الإضطرابات النفسية إلا عن طريق دراسة السنوات التكوينية للفرد.

٤ ــ يكون علاج المشكلات الإنفعالية أكثر فاعلية إذا سعى إليه العميل بنفسه وشعر بحاجته إليه .

٥ ــ يتم علاج المشكلات الإنفعالية عن طريق العلاقة المهنية بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل.علماً بأن العملاء يختلفون فيما بينهم إختلافاً كبيراً فى قدراتهم على إستخدام هذه العلاقة .

وفى ضوء هذه المفاهيم لم يعد الإختصاصى الإجتماعى يهتم كثيراً بالحصول على معلومات متشعبة عن حياة العميل وإقتصر على المعلومات التى يراها ضرورية لفهم شخصية العميل والمشكلة القائمة فقط ، وأصبح أكثر موضوعية فى دراسته للقوى السيكولوجية المتفاعلة وتحليلها تحليلا علميا ، واهتم الإختصاصى الإجتماعى بتنمية قدرة العميل على التكيف مع ذاته ، وإستثمار إمكانياته وقدراته ، وتبصيره بدوافعه ومساعدته على تفهم حاجاته وكيفية إشباعها .

وقد ارتبطت المجالات النوعية المحدودة التى انتشرت فيها الخدمة الإجتماعية بصفة عامة كالمجال الطبى والمدرسى والإضطرابات النفسية إلى جانب المجال الأسرى الذى بدأت به الخدمة الإجتماعية بالمنظور الفرويدى دون ما تطويع أو محاولة لتطويعه ليتناسب ودور الإختصاصى الإجتماعى غير المهيأ أساسا لعمليات التحليل النفسى التى نادت بها النظرية . على هذا النحو ربطت ريتشموند ١٩٢١ ــ ١٩٢٣ بين مفهومها السابق عن التشخيص الإجتماعى المعتمد على العوامل الإجتماعية بالمفهوم الفرويدى الذى يعتمد على العوامل الداخلية فى آخر

مؤلف لها ، كما قدمت جوردون هاملتون تفسيرا فرويديا خالصا للمشكلة المراد إيجاد حل لها . وعن أساليب علاجها قدم كل منهما نموذجا مبسطا بل ومشوها للعلاج الذى وضعه فرويد أصلا لحالات الإضطراب النفسى بما يتناسب مع مقومات الإختصاصى الإجتماعى وامكاناته لتجنب اتهام المهنة بممارسة عمليات غير مهيأة لها .

وعلى سبيل المثال ، فقد تمثلت أساليب العلاج فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فى مفهوم العلاقة العاطفية (المهنية) كبديل لمفهوم (الإرتباط الوثيق) Rapport فى النظرية الفرويدية ، والتاريخ التطورى كبديل لمفهوم (تداعى الذكريات) Free Association ، والتحويل كبديل لمفهوم (التقمص) ، والبصيرة كبديل لمفهوم التحليل النفسى وهكذا . ثم ظهرت بعد ذلك النظرية الوظيفية (التقليدية) التى استمدت مفاهيمها من النظرية الوظيفية فى علم النفس لأوتورانك . ويجب أن نؤكد أن الجهود التى بذلت لتعديل شخصية العميل وإتجاهاته لم تحقق أهداف الخدمة الإجتماعية حيث أن الفرد يعيش دائماً فى بيئة إجتماعية يتأثر بها ويؤثر فيها ولايمكن أن يعيش الفرد فى فراغ . فالقيم التى يتمسك بها والإتجاهات التى يتبناها وتصرفاته المختلفة ، ما هى إلا إنعكاس للبيئة الإجتماعية التى تحيط به وهى بيئة ديناميكية متغيرة تحتم عليه القيام بوظيفته الإجتماعية والتوافق مع المواقف المختلفة بإنسجام وفاعلية . وأثبتت الدراسات الإجتماعية والنفسية أن سلوك الفرد هو محصلة لتفاعل الشخصية فى الموقف . من هنا ظهر المنظور النفسى الإجتماعى الذى إهتم بكل من المقومات النفسية الداخلية للفرد وبالمضمون الإجتماعى الذى يعيش فيه . وإستخدمت عبارة " الشخص فى الموقف " للإشارة إلى النسق العام للفرد فى تفاعله مع الأخرين فى بيئته المباشرة كالأسرة والأصدقاء ، والجيران والمدرسين ، وأصحاب العمل ، وغيرهم وكذلك فى تفاعله مع المنظمات الأخرى كالمستشفيات والأندية والجمعيات وغيرها .

وهكذا أخذت طريقة العمل مع الحالات الفردية تهتم بكل من الشخص ، والموقف ، والتفاعل القائم بينهما .

أولا : شخصية الفرد :

أما شخصية الفرد فقد وجد الإختصاصيون الإجتماعيون فى مفاهيم فرويد وأتباعه الإطار المرجعى . الذى يساعدهم على فهم الفرد وتفسير تصرفاته وتحديد مشكلته . ويهمنا من مفاهيم فرويد تلك التى تأثرت بها طريقة العمل مع الحالات الفردية .

١ - يرى فرويد أن الإضطراب النفسى حصيلة العديد من الخبرات النفسية المؤلمة التى تكونت فى الفترات المبكرة من حياة الإنسان . أى أن الأعراض النفسية الشاذة ترتبط بذكريات وصدمات مبكرة ، ورغم أنها لاشعورية إلا أنها لاتزال مع ذلك نشطة وذات تأثير فعال فى حياة المريض . وتصبح الخبرات الأليمة المبكرة لاشعورية بعد ما حدث لها من كبت بسبب طابعها الجنسى . ولذلك فالعلاج ينحصر إلى حد كبير فى الكشف عن الخبرات اللاشعورية المبكرة حتى يتمكن المريض من أن يعبر عن الإنفعالات الشديدة المرتبطة بالصدمات،وبالتالى يتم التوصل للإستبصار بالمرض ثم علاج الأعراض تلقائياً .أى أن المحلل النفسى : -

أ - لايهتم بالأعراض المرضية التى يذهب بها المريض ، بل يرى أن هذه الأعراض تعبر عن مشكلات أخرى أعمق هى التى يجب أن يتجه إليها العلاج .

ب - يرى أن المرض النفسى ينبعث عن دوافع لاشعورية . لايتحكم فيها الجانب الشعورى من الشخصية ولكن توجهه العوامل الكامنة فى اللاشعور.

جـ - يؤمن بأن جذور المشكلة تضرب فى أعماق الماضى من حياة الشخص ، أى لخبرات الطفولة والعلاقات بالوالدين فى السنوات الخمس الأولى من العمر .

٢ - يرى فرويد أن الجهاز النفسى للفرد يتكون من الهو Id، ثم الأنا Ego، ثم الأنا الأعلى Super Ego . والهو هى الطاقة التى يولد بها الفرد ، وتتضمن دوافع فطرية تسعى دائماً إلى الإشباع وتمثل طاقة دائمة من العمل والنشاط . وهى منطقة لاشعورية تضم الرغبات المكبوتة التى لم يتحقق لها الإشباع ، والخبرات المؤلمة والأحاسيس المصاحبة لها . وتكبت هذه الرغبات والمشاعر فى اللاشعور حتى يستعيد الفرد توازنه . النفسى. ويركز فرويد على الدافع الجنسى كأقوى هذه الدوافع الفطرية التى قد تسيطر ، أو تتضمنها كافة الدوافع العدوانية .

أما الأنا (Ego) فهى المنطقة الشعورية التى تمثل الواقع الخارجى وترتبط به، وقد إنفصلت هذه المنطقة عن الهو (Id) نتيجة التنشئة الإجتماعية للفرد ونموه النفسى ، وبعد أن كان يستجيب لدوافع اللذة والألم أصبح مدركاً لأهمية الثواب والعقاب . ويتعامل مع الواقع الخارجى كحقيقة منفصلة عن " الهو " الذى كان يرتبط بالأم ، وهذه الذات الشعورية التى إستقلت عن الأم تحاول التوفيق بين الدوافع الداخلية للذات الدنيا ومتطلبات الواقع الخارجى .أما الأنا الأعلى (Super Ego) فهو منطقة تقع غالباً فى اللاشعور، وتمثل القيم والأحكام الأخلاقية والأوامر والنواهى والثواب والعقاب وكافة المعايير الإجتماعية التى تكونت عن طريق توجيه الآباء والقوى الضابطة الأخرى فى حياه الفرد .

كذلك يشير " الأنا الأعلى " إلى الآثار السلبية التى تنشأ نتيجة لصراع محتمل بين الدوافع والقيم ، أو عند الخروج على التصرفات النابعة من القيم .

وهكذا يرى فرويد أن توازن وتكامل الشخصية يرتبط بالضرورة بتوازن وتكامل هذه القوى الثلاث . وتنشأ الإضطرابات النفسية نتيجة الخلل الذى يصيب جوانب الجهاز النفسى وتعجز الشخصية عن التكيف السليم مع نفسها ومع البيئة فى نفس الوقت .

ثانياً : البيئة الإجتماعية :

تتكون البيئة الإجتماعية من الأسرة ، والحالة الإقتصادية ، والمدرسة ، والعمل والمجتمع المحلى ، والمؤسسات ، والعوامل الثقافية السائدة فى المجتمع وماتضمنته من عادات وتقاليد ونظم . والبيئة الإجتماعية هى التى توفر فرص إشباع الحاجات الإنسانية ومنها إشباع الحاجات الفسيولوجية كالطعام والنمو والراحة والحركة والتناسل ، ويعتبر إشباع هذه الحاجات الأولية من الأمور الأساسية ، وبدون إشباعها يتعرض الفرد للهلاك . كذلك تهىء البيئة الفرص لإشباع الحاجات الإجتماعية كالحاجة إلى تكوين علاقات الصداقة والزمالة ، والحاجة إلى التعليم ، والعمل والملبس والإرتباط بالمجتمع ، والإمتلاك والزواج، وإشباع الحاجات النفسية كالحاجة إلى الإنتماء والحب ، والتقدير ، والأمن ، والقبول ، والنجاح ، وتأكيد الذات . ويؤدى الحرمان من إشباع الحاجات الإجتماعية إلى كراهية المجتمع وما يمثله من قيم وقواعد ومثل . والحرمان من إشباع الحاجات النفسية يؤدى إلى القلق وما يصاحبه من مخاوف وإضطرابات وضعف الثقة بالنفس والإحساس بالتعاسة والشقاء.

وتتوقف عمليات التكيف الإجتماعى على مدى ماتوفره البيئة وما تقدمه للفرد من القدرة والمهارة والإستبصار الذى ييسر له إشباع حاجاته ، وتؤكد العلوم السلوكية أن هذه القدرات والمهارات تتكون لدى الفرد خلال مراحل حياته المبكرة عن طريق التربية السوية . فالتكيف مع الواقع هو محصلة لمجموعة الخبرات

والتجارب التى مر بها الفرد وأثرت فى الأسلوب الذى يتبعه لإشباع حاجاته ، وطريقة تعامله مع الآخرين .

ويرتبط التكيف الإجتماعى بقدرة الفرد على تقبل نفسه ، إذ تؤثر فكرة الفرد عن ذاته فى نمط السلوك الذى يلجأ إليه فى المواقف المختلفة ، والفرد الذى لا يرضى عن نفسه يتعرض دائماً للإحباط والشعور بالعجز وعدم الثقة بالنفس ، وهذا يدفعه إلى الإنطواء والإنسحاب أو الميل إلى العدوان .

وأن يعرف الفرد مقوماته الذاتية أى قدراته وحدود إمكانياته والأهداف التى يرغب فى تحقيقها ووقوعها فى دائرة إمكانياته الواقعية ، فإن هذا الفرد يستطيع مواجهة مواقف الحياة المختلفة والتعامل معها بأسلوب واقعى ، وكذلك يتوقف التكيف الناجح على مرونة الإستجابة للمواقف المتغيرة ، إذ أن التكيف عملية دينامية مستمرة طوال حياته تستدعى من الفرد أن يعدل من سلوكه لتكوين علاقات أكثر ملائمة مع الموقف الذى يعيش فيه . والفرد يتعرض لسوء التكيف والإضطرابات النفسية الإجتماعية إذا ظلت إستجاباته جامدة لا تقبل أى تغيير على الرغم من تغير الموقف .

ثالثاً : التفاعل بين الفرد والبيئة :

يتكون الموقف نتيجة تفاعل العوامل الشخصية مع ظروف البيئة الإجتماعية بكل ما تشمله من عناصر ، وتعتبر الوظيفة الإجتماعية التى يقوم بها الفرد وخاصة فى العلاقات الشخصية المتبادلة محصلة هذا التفاعل . وكما توفر البيئة الفرص والحوافز ، فهى توفر أيضاً الإحباط والحرمان . وهى لا تتضمن الحقائق المادية الملموسة وحدها كالطعام والملبس والمأوى والرعاية الطبية وفرص العمل والأمن المادى فقط ، ولكنها تشمل أيضاً الحقائق الإجتماعية النفسية التى تظهر خلال العلاقات المتبادلة بين الأشخاص . فالكائنات الإنسانية فى حاجة إلى العلاقات

الإجتماعية بقدر حاجتها إلى الطعام والمأوى . والطفل الرضيع يمكن أن يتعرض للموت البطئ لا بسبب حاجته للغذاء فحسب بل بسبب نبذ الأم له وحرمانه من علاقات الأمومة الدافئة .

والفرد لابد وأن يعتمد على البيئة لتزويده بفرص تكوين العلاقات الإجتماعية بأنواعها المختلفة ، بالأباء ، والإخوة والأخوات ، وعلاقات الأسرة الخارجية ، والزواج ، والأصدقاء والمعارف . وتكوين هذه العلاقات لايتوقف بدرجة كبيرة على قوى مستقلة تقع فى نطاق جهود الفرد الذاتية وإختياراته الخاصة.

ومن الناحية الإجتماعية تفرض الحقائق ضغوطاً عميقة على الفرد خاصة فى مجال القيم والتصورات والسلوك ومستويات الطموح وإدراك الفرد للآخرين وإدراكه لذاته . وفى البداية تنتقل هذه المؤثرات عن طريق الأسرة ثم تفرضها العلاقات الإجتماعية فى المراحل اللاحقة . ولذلك فإن البيئة الإجتماعية فى جملتها التى تحيط بالفرد تشكل أنماطه السلوكية وتصرفاته وتثير إستجاباته من الجوانب المختلفة ، كما تتفاعل فى نفس الوقت مع مجموعة مركبة أخرى تمثل جوانب الشخصية .

والفرد لايتفاعل مع البيئة كما هى كائنة ولكن حسب إدراكه الحسى لها ، ويؤثر فى إدراكه عدد كبير من العوامل النفسية من بينها تلك العوامل المرتبطة بخبراته السابقة وصدمات الطفولة المبكرة .

والفرد كثيراً ما يخلط بين أفكاره ومشاعره الخاصة ، وبين أفكار ومشاعر الآخرين ، ويؤدى إدراكه الخاطىء للبيئة إلى إستجابات لايتوقعها من البيئة ، وبالتالى تزداد توتراته وصراعاته مع البيئة .

وكانت جوردون هاملتون (Cordon Hamilton) قد وضعت تصوراً محدداً يتضمن الخطوط الأساسية لمدخل طريقة العمل مع الحالات الفردية أصبح يعرف فيما بعد بالمدرسة " التشخيصية " وقد جاء ذلك فى سياق مقال كتبته فى عام

١٩٣٧ تحت عنوان " المفاهيم الأساسية فى خدمة الفرد " . وقد شرحت فى هذا المقال أهم الركائز فى المنظور " النفسى الإجتماعى " بإعتباره نسق مفتوح من الفكر يتغير بصورة مستمرة وينمو ويتطور بإكتشاف حقائق جديدة ، وبظهور القضايا، والمفاهيم ، والإفتراضات ، والنظريات الحديثة . وفى مقال كتبته جوردون هاملتون أيضاً " الفلسفة الأساسية لخدمة الفرد " أشارت إلى الإختلافات الجوهرية بين المدرسة التشخيصية التى كانت من أهم دعاتها وبين المدرسة الوظيفية ، وكان لهذه المقالة تأثيرها فى تحديد معالم المدخل التشخيصى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المرحلة الخامسة : المرحلة العلمية المحدثة Modifed Theories (١٩٥٠ ـ ١٩٧٠ وما بعدها)

وهى المرحلة الخصبة فى مسيرة النظرية فى الخدمة الإجتماعية باعتمادها لاعلى مجرد الإقتباس الحرفى لنظريات العلوم الأخرى ولكن على تطويع نظريات مختارة بعناية من هذه العلوم لتناسب أهداف المهنة وقيمتها من خلال مبادرات إبداعية مهدت السبيل لمزيد من الإسهامات وصولا لإستقلالية المهنة وعدم تبعيتها. ويرى " زاسترو وسيبورين " أن من أهم العوامل التى أدت إلى رفض التطبيق الحرفى للنظريات القائمة فى العلوم الأخرى ما يلى : ـ

١ ـ الإزدهار العلمى الذى حققته علوم أخرى بعيدا عن الطب النفسى والتربية وخاصة علم الإجتماع التطبيقى وعلم الإتصال والأنثروبولوجيا والتخطيط ، والإزدواجية التى تمثلت فى نظريات الإجتماع النفسى وما يقابلها من نظريات علم النفس الإجتماعى حيث زاوجت كل منهما حقائق النفس بحقائق المجتمع وإن اختلفت كل منهما فى تحديد المتغير المعتمد والمستقل تبعا للتخصص الذى نبعت منه النظرية.

٢ ـ الإنتقادات الشديدة التي وجهت إلى نمط الإعتمادية المطلقة لممارسة الخدمه الإجتماعية وخاصة من الممارسين والباحثين مثال كود يشيان Cuditian وسترين Strean لإختلاف الطبيعة الإجتماعية عن كافة الطبائع الأخرى .

٣ ـ زادت حركة البحوث الخالصة والمقارنة والتجريبية التي أظهرت حاجة الممارسة إلى تطويع نظرياتها لتناسب طبيعة المؤسسات والعملاء وواجبات الإختصاصي الإجتماعي .

٤ ـ أثر اعتماد المهنة على نظريات مستعارة من العلوم الأخرى على مكانتها المجتمعية إلى حد وصف البعض لها بأنها مهنة مساعدة لم تتوفر لها مقومات المهنة الرئيسية وخاصة المعارف النظرية منها التي تميزها عن العلوم والمهن الأخرى .

٥ ـ إنشاء هيئات موحدة للإشراف على ممارسة الخدمة الإجتماعية وتعليمها، وأهمها : ـ

الهيئة الأمريكية للإختصاصيين الإجتماعيين N.A.S.W. ، والهيئة الأمريكية لتعليم الخدمة الإجتماعية . وقد شهدت هذه المرحلة نظريات مطوعة خاصة بالطرق الثلاثة ، وبعض المجالات حاول أصحابها صياغة إطار نظرى مستقل للتدخل المهنى رغم الإرتكان إلى نظريات أكثر أستقراراً فى مجال العلوم الإنسانية.

ولعل أهم مايميز هذه المرحلة ماقدمت به هاملتون (Hamiltion ١٩٥١) من صياغة المبادىء الأساسية للمنظور " النفسى الإجتماعى " Psychosocial Approach عام ١٩٥١ وقد وجد هذا المنظور إنتشارا كبيرا فى دوائر طريقة العمل مع الحالات الفرديه

وقد تناولت فلورنس هوليس (Hollis ١٩٦٤) . هذا المنظور وعملت على تحديد وتوضيح أبعاده . وأصبح يعبر حالياً عن منظور في طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال نظرية النسق . ويشير هذا المنظور إلى أن النسق الأساسى الذى يوجه إليه كل من التشخيص والعلاج هو الجشتالت الذى يؤلف " الشخص – فى – الموقف aperson - in - a - Situation " ، أو الوحدة الوظيفية الكلية وما يجرى فيها من تفاعل متبادل بين العناصر المكونة لها ، أى أن مساعدة الشخص أو علاجه ينبغى النظر إليه فى مضمون تفاعله أو علاقاته بالعالم الخارجى الذى ينتمى إليه ، بالإضافة إلى تفهم جوانب العالم الخارجى التى يتفاعل معها الشخص بصورة مباشرة وقد تمثل الأسرة هذه الجوانب ، أو بعض أعضاء الأسرة، أو جماعاته الإجتماعية ، أو البيئية المدرسية ، أو الوسط الذى يعمل فيه ، أو بعض الأنساق الأخرى التى يعتبر الشخص جزءاً منها . وقد ينظر أحياناً إليها نسق الأسرة نفسها بإعتباره " العميل " .

وتشير نظرية الأنساق إلى أن كل تغير يحدث فى أحد أجزاء النسق الذى يتكون من الشخص فى تفاعله المتبادل فى الموقف تؤدى إلى تغيرات فى الأجزاء الأخرى ، وأن هذه التغيرات المتبادلة بين المكونات المختلفة تتضمنها عملية مستمرة ، كما تحدث تعديلات متبادلة كمحاولة ، تكون أحياناً محفوفة بالمخاطر ، لتحقيق التوازن بين أجزاء النسق . ولما كانت نظرية النسق تنظر إلى الفرد بإعتباره كائن عضوى ، فقد كانت نظرية " فرويد " تمثل الإطار الملائم لفهم ديناميات نسق شخصية الفرد فى المنظور النفسى الإجتماعى مع التركيز على وظيفة " الأنا " وقدرته على التوافق . أى أن هذا المنظور يستمد أصوله من نظرية " فرويد " فى الشخصية إلا أنه يهتم بكل من الحقائق الداخلية للإنسان بالإضافة إلى المضمون الإجتماعى الذى يعيش فيه ، ولذلك فهو يركز على شخصية العميل بما فى ذلك تاريخه الإجتماعى ووظائف الذات ، كما يركز على المكونات البيئية

لمشكلة العميل ، ويدخل فى حسابه ما تسهم به أسرة العميل وما تفرضه من ضغوط على أدائه الوظيفى بإعتبارها من المكونات الأساسية فى التشخيص والعلاج .

ويركز المنظور النفسى الإجتماعى على أهمية التقدير التشخيصى كجانب من عملية طريقة العمل مع الحالات الفردية كما يتضمن عملية التدخل .

ولعل أهم هذه الإبداعات النظرية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ما قام به نفر من الرواد المحدثين مثل هيلين بيرلمان ، وفلورنس هوليس ، وسمولى ، وورنر ، وستيوارت . ولعل من أبرز النظريات المطوعة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فى هذه المرحلة هى نظرية سيكولوجية الذات ، والنظرية السلوكية، والنظرية المعرفية (العقلية) ، ومدخل حل المشكلة ، ونموذج الأزمات ، والعلاج الواقعى ، ونموذج العلاج القصير .. وغيرها من النماذج .

طريقة العمل مع الحالات الفردية والتطورات المعاصرة :

ورغم قناعتنا بأهمية طرق الخدمة الإجتماعية الثلاث وخاصة فى مجتمعات تئن من الأمية وإنخفاض الوعى الإجتماعى والتخلف بكل معطياته ، إلا أن طريقة العمل مع الحالات الفردية تمثل الهوية المميزة لدور الإختصاصى الإجتماعى فى كافة المؤسسات على إختلاف أهدافها وفلسفتها . فهى عند العامة واجبات الممارس لمساعدة الفقير أو المنحرف أو المدمن أو اللقيط أو المعوق . وهى عند الخاصة ، السمة المهنية التى تميز الخدمة الإجتماعية عن المهن الأخرى . فمدراء المدارس يفسرون المهنة بأنها جهود لحل مشكلات التلاميذ الإجتماعية ، والأطباء يرونها مساعدات اجتماعية للمرضى الفقراء والمعوزين ، ورجال الامن يعتبرونها مهنة لمساعدة السجين المنحرف وهكذا .

ومن ثم كانت الحاجة إلى تدعيمها وإثرائها لتواكب التطورات المعاصرة من ناحية ، والتغيرات الإجتماعية فى واقعنا العربى من ناحية أخرى .

ويمكن تحديد أهم ملامح طريقة العمل مع الحالات الفردية المعاصرة فيما يلى :

١ ــ طريقة العمل مع الحالات الفردية ، لابد وأن تكون وسيطاً بناءاً بين الإكلينيكية المحددة كما هو سائد فى المجتمع الأمريكى ، وبين الشمولية الواسعة التى استحدثتها الخدمة الإجتماعية الوقائية .

ــ فممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية هى علاج ووقاية معاً ــ فهى إذ تبحث عن حل لمشكلة بعينها ، تبحث فى نفس الوقت عن تشريع لوقاية العملاء أو سياسات مشتركة تحمى الحالات المشابهة .

٢ ــ طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ليست مجرد فرد فى مشكلة ، ولكنها أوسع مدى من ذلك لتشمل جماعة فى مشكلة ، وحى فى مشكلة بل ، والمجتمع الأكبر فى المشكلة . فهى انفتاح أوسع على الطرق الآخرى رغم تركيزها على الوجود الفردى .

٣ ــ نظرياتها ونماذجها ــ هى وإن كانت عامة للتدخل المهنى لكافة طرق الخدمة الإجتماعية إلا أنها تطوع لتناسب العميل العربى والطبيعة الفردية لمشكلات لعملاء .

٤ ــ أساليبها يجب أن تتسم بالسرعة والحسم والواقعية من خلال بناء معرفى ومهارى وقيمى متكامل يستهدف فى النهاية نمو المواطن العربى وتحويله من انسان سلبى متواكل إلى عنصر إيجابى فعال .

٥ ــ نبذ العشوائية والإرتجال ، من خلال استحداث مقاييس مقننة تحسب بدقة ممارساتها وفاعليتها .

٦ ــ اللجوء إلى بساطة إجراءاتها الإدارية والفنية ، كالتسجيل ، وقواعد التحويل، وإجراءات المقابلة بصورة تناسب إيقاع العصر ومتطلباته دون تعقيد أو مغالاة .

٧ ــ قيمها هى قيم المواطن الشرقى بكل معطياته الدينية والأخلاقية والتقاليدية. من ثم ، فالحاجة ماسة إلى تضافر كافة الجهود لتعديل مسار الخدمة الإجتماعية عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية بصفة خاصة لمواجهة التغيرات المعاصرة ومتطلبات إيقاع العصر.

٨ ـ ومن خلال هذا العرض أيضاً يتأكد لنا أن طريقة العمل مع الحالات الفردية هى نظام دينامى مفتوح Dynamic open System فهى دائمة الإرتياد للأفكار والطرق الجديدة لإضافتها إلى إطارها النظرى وخبرتها الميدانية ، وكل مافيه معاونة للعملاء . لذلك أصبحنا نواجه اليوم بما لايقل عن ثلاثين نموذجا علاجيا لطريقة العمل مع الحالات الفردية .

وعموماً هناك عوامل ساهمت فى تطور هذه الطريقة حتى أصبحت بالصورة التى هى عليها الآن :

ومن أهم العوامل التى ساعدت على تطور تلك الطريقة ما يلى :

١ ــ تطور علم النفس وكشفه للكثير من الحقائق الإنسانية وخصوصاً الإختلافات الفردية وضرورة مراعاتها .

٢ ــ تطور الإختبارات والمقاييس النفسية والشخصية التى تساعد على الكشف عن قدرات الأفراد وإمكانيات البيئة لاستثمارها وتوجيهها .

٣ ـ ظهور فرع جديد من علم النفس يبحث فى الدوافع الكامنة وراء السلوك البشرى وإزدياد المعرفة بحقيقة اللاشعور .

٤ ـ التطور الحضارى والحروب المختلفة وما خلفته من مشاكل اجتماعية واقتصادية ونفسية .

٥ ــ تطور العلوم الإجتماعية الإنسانية الأخرى مثل علم الإجتماع والبحث الإجتماعى والتربية والإقتصاد .

سقـب الديموقراطيـات خـلال الأوضـاع السياسيه والإجتماعيه التـي عاصرتها المجتمعات في تطورها مما ادى الى التيقظ بـالحقوق الإنسـانية وحرص الأفراد على نيلها

٧ - استناد طريقة العمل مع الحالات الفرديه على مناهج البحث العلمـي واخضـاع بعض الحـالات للتجربـه وملاحظـة ومتابعـه الآثـار المختلفـة للظروف المحيطه . والقوى المؤثره في الإنسان مما دعم بعض النظريات السائدة

- تطور وسائل النشر والاعلام ووسائل الإتصال مما فيها نقل المفاهيم الخاصه بالمدارس المعاصره المنتشره في بلاد العالم

المبحث الثانى
التعريف بطريقة العمل مع الحالات الفردية

تعاريف :

تعددت التعاريف الخاصة بطريقة العمل مع الحالات الفردية بحسب مراحل تطورها وإن كانت جميعها تحمل ملامح مشتركة بإعتبارها عملية علاجية يساهم فيها العميل بدور إيجابى للتغلب على مشكلاته-ومن المناسب وقبل أن نشرع فى التعرض لهذه التعاريف علينا أن نحدد شروط التعريف الجيد .

أولاً : من حيث الشكل والصياغة :

١ ـ أن يكون واضحاً محدداً غير معقد يتسم بالسلامة اللغوية .

٢ ـ أن يكون موجزاً قدر الإمكان خالياً من المترادفات .

ثانياً : من حيث المضمون :

١ ـ أن يكشف عن ماهية الشىء المعروف .

٢ ـ أن يبين الأهداف التى يسعى هذا النشاط لتحقيقه .

٣ ـ أن يوضح كيفية أداء هذا النشاط .

٤ ـ أن يصلح بقدر المستطاع لكل زمان ومكان .

٥ ـ أن يوضح نوعية الشخص الذى سيمارس هذا النشاط والأفراد الذين يستفيدون منه،والمكان الذى تمارس فيه .

وقد عرفت مارى ريتشموند Mary Richmond فى سنة ١٩١٥ فى كتابها المشهور الذى عرف باسم التشخيص الإجتماعى Social Diagnosis طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها"فن القيام بأعمال مختلفة لأشخاص مختلفين وبالتعاون معهم لتحسين أحوالهم الذاتية وظروف مجتمعهم فى نفس الوقت" .

وأهم مايلفت النظر فى هذا التعريف أنه يطلق على طريقة العمل مع الحالات الفردية " فن القيام بأعمال " ويقصد بكلمة الفن " المهارة " ومن المسلم به

أن المهارة تقوم على ثلاث عوامل أساسية هى : ـ الإستعداد ، والعلوم ، والتدريب والمران .

ولايمكن فى الواقع أن نتغاضى عن أهمية المرونة فى ممارسة الخدمة الإجتماعية لأن الإختصاصى الإجتماعى خلال الممارسة يتصرف فى مواقف متعددة ومتنوعة يستخدم فيها العلم ويطوعه حسب مقتضيات الموقف ومتطلباته . فالخدمة الإجتماعية كعلم تطبيقى لاتمارس فى قوالب جامدة بل تراعى الفروق الفردية سواء بالنسبة للأشخاص أو الأسر أو الجماعات أو المجتمعات المحلية . وتمثل طريقة العمل مع الحالات الفردية تاريخيا وتحليليا تطبيق أساليب التفكير العلمى فى الخدمة الإجتماعية ، والإستفادة من النظريات الخاصة بالعلوم السلوكية والعلوم الإجتماعية كعلم الإجتماع والإقتصاد والبيولوجى (علم الحياة) والعلوم السياسية .

وفى عام ١٩٢٢ عادت ريتشموند وعرفت طريقة العمل مع الحالات الفردية فى كتابها المعروف باسم " طبيعة خدمة الفرد (What is Social Case Work) " خدمة الفرد هى تلك العمليات التى تحقق نمو الشخصية خلال مؤشرات التوافق الملموسة ، لكل فرد على حدة ، والتى تجرى بين الأشخاص وبيئتهم الإجتماعية " .

وفى هذا التعريف تهتم ريتشموند بالعمليات أو الخطوات المنهجية التى تسير فى تسلسل منطقى حتى تصل إلى هدف معين ، وهو استعادة التكيف الإجتماعى أو العلاج الإجتماعى النفسى . كما تهتم بتنمية الشخصية أى تحرير واطلاق كل مايمتلكه الشخص من طاقات وإقامة علاقات اجتماعية أفضل مع المجتمع الذى يعيش فيه . فالعملية الإجتماعية هى المظهر الدينامى فى كل علاقة اجتماعية . وهى تصف هذه العمليات " بالعملية " أى أنها تخرج عن إطار الوعظ ومجرد اسداء النصيحة . فالطريقة العلمية بمعناها الشامل هى زيادة الإعتماد على

القواعد العلمية وصياغة وتجنب الأخطاء والخرافات والأوهام التى تعوق المعرفة الإنسانية أى أنها طريقة لستكمال المعرفة وتعميقها .

وفى سنة ١٩٣٩ عرفت شوانينز طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها تلك العمليات التى يقوم بها ممثلو منظمات الرعاية الإجتماعية والتى تتضمن تقديم الخدمة للأفراد ، سواء أخذت الخدمة شكل المساعدة المادية أو توجيه الأشخاص ، وذلك فى ضوء سياساتها المقررة وحسب طبيعة الحاجات الفردية .

وواضح من هذا التعريف أنه يجعل العمليات تتضمن الخدمة سواء فى شكل مساعدات مالية ، أو توجيه الشخص حسب طبيعة الحاجات الفردية أو المشكلات التى يواجهها الفرد ، كما ربطت طريقة العمل مع الحالات الفردية بمنظمات الرعاية الإجتماعية وسياساتها مما يكسبها التصديق الإجتماعى والتنظيم، فشرط المنظمة ضرورى فى تحديد طبيعة الخدمات التى تقدم للعملاء ويجعل نشاطها خاضعا للإشراف والتنظيم .

وفى سنة ١٩٤٠ يعرف سترود Strode طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها عملية مساعدة الفرد لتحقيق أفضل تكيف إجتماعى ممكن عن طريق دراسة الحالة الإجتماعية ، والمصادر الإجتماعية ، والمعرفة المستفادة من مجالات العلوم الأخرى .

وقد لجأ هذا التعريف إلى عبارة " تحقيق أفضل تكيف إجتماعى ممكن " أى أنه يراعى قدرات الفرد وقابليته للتعديل واستجابة البيئة للتغير . كما يهتم التعريف بدراسة حالة الفرد والقوى الإجتماعية والموارد المتوفرة فى البيئة مستندا فى ذلك إلى معارف العلوم الإنسانية التى ترتبط بالخدمات الإجتماعية .

وفى سنة ١٩٤٩ تعرف سويذن باورز (Swithen Bawers) طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها " فن يعتمد على المعرفة بعلم العلاقات الإنسانية والمهارة فى تكوين العلاقات ، ويهدف إلى بعث وتنظيم القدرات الموجودة لدى

الفرد ، وتعبئة الموارد الملائمة التى تتوفر فى المجتمع المحلى لتحقيق أفضل تكيف ممكن بين العميل وبين بيئته الشاملة أو أى جانب منها " .

ويؤكد هذا التعريف على أهمية العلوم الإنسانية إلى جانب المهارة فى تكوين العلاقات ، كما يحدد أهداف طريقة العمل مع الحالات الفردية من حيث التأثير الإيجابى فى تنشيط وتنظيم قدرات العميل والبيئة معا باعتبار أن المشكلة دائما تمثل " شخصا فى موقف " وينبغى أن توجه طريقة العمل مع الحالات الفردية جهودها لكل منهما .

وفى عام ١٩٥٧ عرفت هيلين بيرلمان (Helen Perlman) طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها عملية تمارس الرعاية الإجتماعية لمساعدة الأفراد على مواجهة المشكلات التى تعوق أداءهم لوظائفهم الإجتماعية بطريقة فعالة ومؤثرة .

وقد أكدت بيرلمان فى هذا التعريف على طبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية العلاجية حيث تشير إلى مساعدة الأفراد على مواجهة مشكلاتهم التى نشأت عن اضطراب علاقاتهم الإجتماعية بالآخرين ، ويستدعى ذلك تزويد الأفراد بالخبرة والقدرة على التعامل مع المشكلات والقيام بالأدوار الإجتماعية التى تتطلبها المواقف المتغيرة .

وقد عرف المؤتمر السنوى للخدمة الإجتماعية الذى عقد عام ١٩٦٤ طريقة العمل مع الحالات الفردية " بأنها طريقة الخدمة الإجتماعية التى تهدف إلى التدخل والتأثير فى حياة الفرد الإجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الإجتماعية .

ومن التعريفات العربية ما يأتى :

عرفها الأستاذ أحمد السنهورى سنة ١٩٦٢ " طريقة العمل مع الحالات الفردية هى الطريقة المؤسسية لتنبيه واستثمار قدرات الأفراد للنضج الإجتماعى

للإستفادة من إمكانياتهم وإمكانيات المجتمع للتغلب على العقبات الإجتماعية التى تعترضهم " .

وعرفت الأستاذة فاطمة الحارونى طريقة العمل مع الحالات الفردية سنة ١٩٧٤ " بأنها طريقة مهنة الخدمة الإجتماعية فى مساعدة الأفراد سيئى التكيف الذين يقعون فى مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية فى تصحيح تكيفهم".

أما د . عبد الفتاح عثمان فقد عرفها سنة١٩٧٧ بأنها " عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد على بلوغ أقصى درجة ممكنة من القدرة على مواجهة المشكلات التى تعوق أدائهم لوظائفهم الإجتماعية فى حدود فلسفة المؤسسة".

وتعرفها الأستاذة اقبال بشير ١٩٧٤ بأنها " مهنة تقوم بتقديم خدمات لمن يحتاجون المساعدة فى مشكلاتهم الشخصية والإجتماعية،وهدفها هو تخفيف العناء ومعاونة الفرد على بلوغ التوافق الأفضل الشخصى والإجتماعى " .

ومن جانبنا نعرف طريقة العمل مع الحالات الفردية على أنها " طريقة العمل الإجتماعى التى يقوم بها ممثلو منظمات الرعاية الإجتماعية بهدف تعديل وتدعيم أداء الفرد لوظائفه الإجتماعية،وذلك من خلال التأثير الإيجابى فى الجوانب النفسية والإجتماعية للفرد " .

ماهية طريقة العمل مع الحالات الفردية (١)

وبعد استعراض هذه التعريفات لاشك أن هناك سؤالا يتبادر إلى الذهن عن ماهية طريقة العمل مع الحالات الفردية .

---

(١) السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد (النظرية والتطبيق) ، ١٩٩٢ ، ص ص ٩ – ٣٠ (مع التصرف) .

لقد ثار الجدل بين الكتاب والممارسون حول طبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية وما إذا كانت تعتبر علما Science أو فنا Art ، طريقة Method أم عملية Process ، أم هى مهنة Profession أو وظيفة .

ويرجع هذا الجدل إلى أن طريقة العمل مع الحالات الفردية قد نشأت فى بادىء الأمر مستندة إلى الخبرات والمهارات الخاصة بالأفراد ومعتمدة فى ممارستها على كل من لديه الإستعداد وحب الخير والقدرة على تقديم المساعدة والخدمات فى أى تجمع بشرى ، أكثر من إعتمادها على المبادىء والأسس الفنية المهنية والحقائق الموضوعية العلمية .

وقبل أن نتخذ موقفا من هذا الجدل ، نتعرض فيما يلى لأوجه هذا الخلاف وإدعاءات كل فريق .

طريقة العمل مع الحالات الفردية بين العلم والفن

يكشف التراث المهنى حول التحديد للطبيعة العامة لطريقة العمل مع الحالات الفردية وما إذا كانت تعتبر علما أو فنا عن اختلاف الكتاب فى هذا الخصوص.الأمر الذى ترتب عليه وجود اتجاهات ثلاثة متمايزة ، الأول يرى أنها علم ، والثانى يرى أنها فن ، أما الأخير فيرى أن طريقة العمل مع الحالات الفردية تجمع بين العلم والفن .

الإتجاه الأول : الإتجاه القائل بعلمية طريقة العمل مع الحالات الفردية .

ذهب أنصار هذا الإتجاه إلى القول بعلمية طريقة العمل مع الحالات الفردية، أى أنها علم شأنه فى ذلك شأن العلوم الإنسانية الأخرى له مبادئه وأساليبه وأسسه وإطاره ومناهجه ونظامه .

فهل طريقة العمل مع الحالات الفردية يمكن أن تندرج فى قائمة العلوم الخاصة ؟ Pure Science وللإجابة على هذا التساؤل يتعين علينا معرفة ما هو المقصود بالعلم .

يسعى العلم دائما إلى استبدال التخمين بالمعرفة الدقيقة . وذلك بجمع المعلومات وتنظيمها وتفسيرها ، بغرض الوصول إلى حقائق وقواعد وقوانين عامة، تستخدم لتفسير الظواهر والتنبؤ بحدوثها .

ولكى تتكامل أركان هذا العلم وترسخ أقدامه كعلم ثابت مستقل لابد وأن تتوافر الشروط الثلاثة التالية :

١ ـ الطائفة المتميزة من الظواهر التى يتخذها العلم موضوعا مستقلا للدراسة والبحث . بمعنى أنها ظواهر لاتتدخل مع غيرها من الظواهر الأخرى فى أى زمان ومكان ، بل إن لها دائما شيئية مستقلة عن غيرها تمام الإستقلال.

٢ ـ إمكان إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمى . حيث أن المنهج هو الأسلوب السلمى الوحيد الذى يسلكه العقل لدراستها بغية الوصول إلى قضايا كلية .

٣ ـ أن تحقق هذه المناهج طائفة من القوانين أو القضايا الكلية لها . صفة الحتمية والعمومية تكشف الماضى أو الحاضر كما تتنبأ بالمستقبل. ومعيار صدقها هو اطراد حدوث الظاهرة إذا ما توافرت لها ظروف معينة فى كل زمان ومكان فالماضى يشبه الحاضر وكل منهما يشبهان المستقبل .

ولاشك أنه قياسا على ما تقدم يمكن القول ـ كما يشير إلى ذلك عبد الفتاح عثمان ـ بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية علم تتوافر فيه الشروط الثلاثة : الموضوع ، والمنهج ، والقوانين .فموضوعها مستقل يتمثل فى " المساعدة النفسية الإجتماعية " أو مايعرف " بالعلاج النفسى الإجتماعى " كنمط خاص من النشاط أو

نوع فريد من المساعدات يختلف فى أهدافه وأساليبه عن العلاج الطبى أو العلاج النفسى أو التربية أوغيرها من المناشط الأخرى . كما أن لها " مناهج بحث " أمكن ممارستها فى العديد من الدراسات والأبحاث الإجتماعية العلمية التى لعبت دورا هاما فى تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية وارتقائها . إذا ما سلمنا بتوفر الموضوع المستقل وتوفر مناهج البحث فإن شرط العلم الثالث وهو القوانين هو النتيجة المرتقبة لتوافر الشرطين السابقين .

إلا أنه بالرغم من ذلك فثمة اعتبارين يتعين مراعاتهما وهما :ـ

أولاً : لايمكننا التسليم المطلق باستقلالية " عملية المساعدة " طالما كانت أساليبها ومقوماتها مستمدة من قضايا علوم أخرى بل تعتمد كلية عليها . من ثم فهى لاتملك ذاتيا مادتها الأساسية . بل عليها دواما ترقب منجزات هذه العلوم لكل جديد تكشفه أو لكل قديم تتخلى عنه . حقيقة أن العلوم الإنسانية كلها مترابطة طالما بقيت الظاهرة الإنسانية ظاهرة زئبقية يرتبط الجانب الإجتماعى منها بالنفسى أو الإقتصادى أو السياسى .. إلخ إلا أن الإرتباط بين طريقة العمل مع الحالات الفردية وهذه العلوم سيفقد الطريقة دعائمها الرئيسية .

ثانياً : إن تقريرنا لطريقة العمل مع الحالات الفردية كعلم يعنى أن تصبح الخدمة الإجتماعية نفسها علما،وطريقة العمل مع الحالات الفردية فرع من فروعها " مثلها فى ذلك مثل علم الإجتماع العام وفروعه المختلفة كالإجتماع الأسرى أو الدينى .. إلخ.إلا أن كتاب الخدمة الإجتماعية مازالوا يعتبرونها مهنة مستقلة وإن مورست على أسس علمية ولكنها ليست علما قائما فى ذاته .

لهذا فنحن نؤثر الإبتعاد بطريقة العمل مع الحالات الفردية عن المساجلات الفلسفية حول أهليتها لتكون علما طالما كانت " طريقة مهنية " تعتمد على قاعدة

علمية راسخة في كافة عملياتها وخطواتها ومناهجها تضفى عليها الصبغة الوضعية للعلوم الأخرى .

الإتجاه الثانى : الإتجاه القائل بفنية طريقة العمل مع الحالات الفردية :

ذهب جانب من الكتاب إلى القول بفنية طريقة العمل مع الحالات الفردية أى أنها فن ، إذ هى تعتمد أساساً على المهارات الشخصية والقدرات الذاتية .

فهى إذن فن تطبيقى تتطلب استعداد إنسانيا خاصا ، توهبه الطبيعة وتنميه الممارسة والخبرة . فطريقة العمل مع الحالات الفردية تتعامل مع البشر، وهم مختلفون من حيث مكونات الشخصية والسلوك . فهل يمكن إدراجها فى قائمة الفنون ؟

وللإجابة على هذا التساؤل ، يتعين علينا معرفة ماهو المقصود بالفن ؟

إن الفن هو المهارة فى الأداء ، والأسلوب الفنى لتحقيق النتائج المرغوبة ، أو كما عرفه " برنارد Barnard أنه " المعرفة السلوكية " . ولاشك أن هذا التعريف يقرب طريقة العمل مع الحالات الفردية من الفن بمفهومه المهارى كما يعنيه أنصار هذا الإتجاه وليس الفن بمفهومه الجمالى أو الإبداعى . ومن المسلم به أن المهارة تقوم على ثلاثة عوامل أساسية هما : ـ

أ ـ **الإستعداد :** فالشخص الذى يتصدى لمساعدة الآخرين ينبغى أن يتوفر له الميل الطبيعى لهذا العمل ، والإيمان بالإنسان وقيمته ، والرغبة الملحة فى تقديم المساعدة له للخروج من مشكلته ، وأن يتصف بالإتزان النفسى الذى يوصله إلى تحليل موضوعى للمواقف التى يقوم بعلاجها .

ب ـ **العلوم :** لايمكن أن يكون الإستعداد الشخصى والميل الطبيعى وحب الناس كافيا لتكوين المهارة التى تعتمد أساسا على الإلمام بالكثير من فروع المعرفة والعلوم السلوكية والإجتماعية التى يهتدى بها فى تفسير

وتحليل جوانب الشخصية والموقف الإجتماعى ورسم خطة للتدخل وعلاجها .

جـ ـ التدريب والمران : إن الاستعداد الطبيعى والعلم النظرى ضروريان ولكن لايكفيان وحدهما لتكوين الإختصاصى الإجتماعى بل لابد إلى جانبها من المران والممارسة الفعلية وتوفر الإشراف والتوجيه حتى يستطيع القيام بوظيفته على الوجه المطلوب .

وأعتقد أن دعاة هذا الإتجاه ـ فى قولهم بفنية الطريقة قد تأثروا فى ذلك بطبيعة الجانب التطبيقى لها ـ على اعتبار أنها تتعامل فى مجال المشكلات الإنسانية، لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة الممكنة لمشكلاتهم التى تعوق توافقهم النفسى ـ مما دعاهم إلى وصف طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها فن ، ولذا جاءت تعاريفهم معبرة عن هذا الرأى .

وفى الحقيقة أن القول بفنية طريقة العمل مع الحالات الفردية وما نحتاج إليه من مهارة وخبرة فى الممارسة ، هو واقع يحتمه الطابع الإنسانى لها وتؤكده الإعتبارات التالية :

* أن هناك جوانب من حياة الإنسان وسلوكه مثل طبيعة الإنسان قد لاتخضع ـ بالدقة الكافية والثقة المطلوبة ـ للدراسة العلمية البحتة .
* أن هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لايوفر العلم وحده تفسيرا كاملا لها .
* الإختصاصى الإجتماعى حين يعمل فى مركز للإرشاد أو العيادة النفسية أو المدرسة وغيرها من المؤسسات يلتقى بعملاء بينهم فروق فردية واضحة فى شخصياتهم وفى نوعية مشكلاتهم " .
* عملية المساعدة ذاتها يلزمها الإقبال والقبول والتقبل من جانب الإختصاصى والعميل .

- عملية المساعدة تحتاج إلى خبرة فنية طويلة خاصة في عملية الدراسة والتشخيص والعلاج والتقويم .. الخ . وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل المقاومة والتحويل والإحالة .
- يواجه الإختصاصي في عملية المساعدة أنواعا مختلفة من العملاء من بينهم العميل السهل ، وفي نفس الوقت يوجد " العميل الصعب " مثل : المتواكل والخاضع والمستهتر والممثل والمنسحب والبائس والحزين والعدواني ... ألخ .
- يأتي إلى الإختصاصي عملاء في أعمار مختلفة ولابد أن يطوع أساليب عملية المساعدة لتناسب الطفل والشاب والشيخ والرجل والمرأة ، ومع هؤلاء وغيرهم تختلف عملية المساعدة فنيا وليس علميا .
- وأخيرا ، فإن كل إختصاصي يضفي لمسات فنية حين يطبق عمليا مايعرفه علميا من فنيات وأساليب .

وهكذا يمكننا أن نقر بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية فن بمعنى علم تطبيقي يعتمد على مهارة الإختصاصي الإجتماعي وقدرته على استخدام المعرفة في العلوم الإنسانية بفاعلية وتأثير في التنفيذ أو الأداء . وهذا يعني القدرة على مساعدة عميل معين بطريقة تجعله قادراً على تفهم هدف الإختصاصي الإجتماعي ودوره ، وبحيث يتمكن من المشاركة في عملية حل مشكلاته . ويعتبر الإعداد الجيد لإستقبال العميل والإلتزام بالتشجيع والحث على المشاركة ، والإحساس بمشاعره والتمسك بالموضوعية كلها من الأساليب الملائمة لتسهيل عملية الإتصال .

الإتجاه الثالث : الإتجاه القائل بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية تجمع بين العلم والفن :

يذهب الإتجاه الثالث والأخير إلى أن طريقة العمل مع الحالات الفردية تجمع بين صفتي العلم والفن . فهي ليست علما مستقلا ، وليست أيضاً فنا بحتا تعتمد فقط على المهارات والقدرات الذاتية الشخصية ، وإنما هي مزيج من العلم والفن في آن واحد . فهي على حد قول بعض الكتاب فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة في العلاقة الإنسانية لتوجيه كل من طاقات الفرد وامكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين الفرد وبيئته الإجتماعية أو بينه وبين جانب منها " .

فطريقة العمل مع الحالات الفردية بمفهومها المعاصر تقوم بحق على فن استخدام العلم بحيث يؤتي التطبيق أفضل النتائج في عملية المساعدة .

فالعلم يرسي للإختصاصي ماينبغي أن يلتزم به من قواعد ومبادىء ونظريات في الممارسة ، والفن يتيح له تطبيق تلك المعارف العلمية بأكبر قدر من الفاعلية وسبل تحقيق الأهداف المنشودة .

فالجانب الفني في طريقة العمل مع الحالات الفردية ـ لاجدال ـ هو الذي يقودنا إلى البحث عما يجب عمله في كل موقف وإزاء كل حالة على حده ،طالما أنه لايوجد شخصان متماثلان تماما ، ولايوجد موقفان اشكاليان متماثلان تماما في عملية المساعدة . ولذا يصبح الفن أو المهارة ، في فهم الإنسان والمواقف الإنسانية والتصرف حيالها عنصراً حيويا وضروريا لطريقة العمل مع الحالات الفردية .

بذلك تصبح الممارسة المهنية للطريقة هي فن استخدام العلم في عملية المساعدة . اذ أنه يجب أن يكون بادياً للذهن أن وجود هذه المعارف لاتكفي وحدها لنجاح الإختصاصي في أدائه لعمله المهني اذ يجب لنجاح الإختصاصي أن يعرف بفنه ، أي بمهارته الشخصية ، كيف يستخدم هذه المبادىء والنظريات، ثم كيف

يوفق بينهما فى حالة تعارضهما . وكيف يستطيع أن يطوعها بما يتفق وفردية كل حالة على حدة وإذا كان فى ذلك صالح العميل وسلامة المجتمع الذى يعيش فيه .

وأخيرا ، إن وصف طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها علم وفن فى نفس الوقت أمر لاينطوى على التناقض ذلك أن الفن والعلم ليسا متناقضين ولا بديلين بل إنهما متممان يكمل كل منهما الآخر .

إذ أنه من الحقائق الثابتة فى هذا المجال أن الفن يفترض ضرورة سبق المعرفة والإلمام بالأصول والمبادىء العلمية ، فالطبيب والشاعر والرسام والموسيقى يجب أن يعرف كل منهم القواعد والأسس المتعارف عليها فى مجال الطب والشعر والرسم والموسيقى .غير أن هذه الإحاطة لن تجعل من الطبيب أو الشاعر أو الرسام أو الموسيقى فنانا إلا إذا لازم تلك المعرفة استعداد ومهارة ذاتية حتى يستطيع كل منهم أن يعبر عن مايجيش فى خاطره بطريقة خلاقة ومبدعه ويؤدى عمله بفعالية مناسبة .

والإختصاصى الناجح إذن هو الذى يمزج علمه بالمبادىء والأصول العلمية لطريقة العمل مع الحالات الفردية بخبرات يتزود بها فى العمل الميدانى ، شأنه فى ذلك شأن الطبيب لو أنه تلقن المبادىء العلمية فى مجال الطب دون أن يمارس مهنة الطب فترة كافية فلن يستطيع بالتأكيد أن يعالج مرضاه العلاج الأمثل ، كما أنه لو كان مزودا بخبرات فى مجال الطب دون مبادىء علمية يستند إليها فمن المحتمل أن يصيبه النجاح فى علاج الحالات التى سبق أن عالج مثيلاتها ، ولكنه على أى حال سوف يصيبه الفشل . بالتأكيد اذا ما واجه حالات جديدة لاتشملها خبراته السابقة .

وهكذا يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية هى مزيج من العلم والفن فى آن واحد . فهى تحتاج إلى كل من الجانبين العلمى والفنى معا ،

تحتاج إلى قاعدة معرفية علمية تستند عليها في الممارسة (العلم) وتتطلب مهارات وقدرات فنية خاصة (الفن) لوضع هذه المعارف موضع التطبيق أو التنفيذ .

لذلك فإن الإختصاصى الذى يركز فى عمله المهنى على الفن وحده ، فإنه يركن إلى التخمين والحدس وإلى خبراته الشخصية السابقة وسوف تكون النتيجة بطبيعة الحال هى المقامرة بالفشل أو النجاح ، أما الإختصاصى الذى يتزود بالمعرفة العلمية فلن يتعرض لمقامرة النجاح أو الفشل إذا استطاع عن طريق مهارته وقدراته الشخصية أن يضع معارفة العلمية السابقة موضع التطبيق.

فممارس طريقة العمل مع الحالات الفردية إذن يجب أن يكون قادرا على استخدام المبادىء والأسس العلمية ومهاراته الذاتية فى عملية المساعدة بذات الطريقة التى يستخدم فيها الطبيب الممارس للنظريات الطبية العلمية ومهاراته الشخصية التى تمثل الجانب الخلاق فى عمله .

طريقة العمل مع الحالات الفردية بين الطريقة والعملية

يشير بعض الكتاب أن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة Method، ويقرر آخرون أنها عملية Process ، ويذكر فريق ثالث أنها طريقة وعملية معاً. وقبل أن نتخذ موقفا من هذا الخلاف ، نتعرض فيما يلى لهذين الإصطلاحين نظرا لأهميتهما ـ بشىء من التفصيل حتى يستطيع الممارس المهنى أن يدرك طبيعتها ويزيد من إدراكه وفهمه لها .

الإتجاه الأول : طريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقة :

الطريقة معناها الوسيلة لعمل شىء . أو هى شكل ونوع خاص من الإجراءات يقوم على أساس من المعرفة والفهم والمبادىء والمهارات .

ولاشك أنه تأسيساً على هذا التعريف يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة فهى وسيلة لأداء عمل يعتمد على المحددات سالفة الذكر وهى :ـ

أ ـ قاعدة معرفية Knowledge

وهى القاعدة الأساسية المستمدة من العلوم الإنسانية والنظريات العلمية المتراكمة ، والتى تساعد فى تحديد أساليب العمل والتدخل المهنى كعلم النفس والإجتماع .. إلخ ليتمكن الإختصاصى من مساعدة عملائه على أفضل وجه ممكن .

ب ـ فهم Understanding

وهو يمثل المهام التحليلية أو الجهود العقلانية المنطقية التى يقوم بها الإختصاصى فى عمله مع العميل مستندا إلى المعارف والمعلومات ، وكذلك قدرته على توظيف هذه المعارف من أجل مساعدة العميل .

جـ ـ مبادىء Principles

وهى الأساس الذى يقوم على عدة قواعد ومفاهيم تحكم علاقة الممارس بالعميل ، وتنبع من القيم الأخلاقية للمهنة ومن النظريات العلمية والممارسة الميدانية.

د ـ مهارات Skills

يكتسبها الإختصاصى من خلال الممارسة فى أثناء مراحل إعداده فى معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية ، فهى أساسا تقوم على التطبيق العلمى للمعارف والعلوم الإجتماعية والإنسانية .

ولاشك أن هذه الأبعاد والعناصر إنما تعطى الإختصاصى نوعا من التوجيه والإرشاد يؤديان إلى مهارة فى إستخدام ذاته المهنية بطريقة فعالة فى عملية المساعدة للعميل . ومن ثم كان مفهوم " الطريقة " أكثر المفاهيم ملاءمة لطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية مما دعا بعض الكتاب إلى تبنى هذا المفهوم فى

تعاريفهم لطريقة العمل مع الحالات الفردية . وهكذا يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة يقوم فيها الإختصاصى الإجتماعى بتسهيل عملية التفاعل بين الفرد وبيئته الإجتماعية بحيث يأخذ الإختصاصى الإجتماعى فى اعتباره دائما التأثير المتبادل بينهما ، وتقوم طريقة العمل مع الحالات الفردية بتسهيل عملية التغيير فى شخصية الفرد فى علاقاته الإجتماعية ، وفى بيئته الإجتماعية فى تأثيرها على الفرد ، وفى كل من الفرد والبيئة الإجتماعية من خلال التفاعل القائم بينهما .

الإتجاه الثانى : طريقة العمل مع الحالات الفردية كعملية :

إن العملية كمفهوم تتضمن فى عالم الطبيعة حركة بين مادتين أو أكثر ذات تغير عضوى ممكن أن يحدث كرد فعل لقوة خارجية .

وفى ميدان المجتمع الإنسانى يتضمن المفهوم حركة ديناميكية أو تفاعلا بين شخصين أو أكثر .

وهناك تعريف ثان ، أن العملية تعنى " مجموعة من الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها وتؤدى إلى نتيجة خاصة " .

فالتنفس هو مثل بيولوجى ملموس لما نسميه " عملية " والحجاب الحاجز وعضلات الصدر تقوم بتغيرات خاصة يتم بعدها التنفس الذى من نتائجه أن يتأكسد الدم وتحدث تغيرات كيميائية فى الجسم نتيجة لذلك .

وهناك توضيح ثالث للمفهوم ، فالعملية ، هى عبارة عن " خطوات منظمة موجهة لتحقيق هدف معين وتتميز بعنصر التفاعل والمشاركة " .

وقياسا على هذه التعريفات والتوضيحات السابقة يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية عملية فهى تتطلب من طرفى العلاقة فى عملية المساعدة الإختصاصى والعميل ، أن يكونا مشتركين فى كافة خطوات عملية المساعدة ، وفى ردود الأفعال أى الإستجابات بالنسبة لبعضها.وهذه الحركة الديناميكية بما فيها من

أخذ وعطاء ، أو شد وجذب ، أوفعل ورد فعل ، هى ظواهر يحتمها الطابع الإنسانى لطريقة العمل مع الحالات الفردية وديناميكية العلاقة بين الإختصاصى والعميل فالإختصاصى الإجتماعى لايعد مقالا أو مرافعة، كما أنه لايحسب أرقاما أو يدير آلة من الآلات ، بل هو يتفاعل مع الإنسان فى علاقة مباشرة إنسان يفكر ، ويحس ، ينفعل ، ويستجيب ، يقاوم ويغضب ، يفرح ويحزن ، قد يخطط الإختصاصى لمقابلة عميله ، لسرعان ما تنقلب هذه الخطة رأسا على عقب مسايرة لمقتضيات الموقف الجديد تبعا لإتجاهات التفاعل بينه وبين عميله . من ثم كان مفهوم " العملية " مفهوما أقرب إلى طبيعة الأشياء وأكثر المفاهيم ملاءمة لطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية .

لذا فيمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية عملية تخضع لخطوات منهجية تتجه نحو تحقيق هدف معين ، وحيث تتميز العملية بعنصرى التفاعل والتغير الذى يرى الإختصاصى أهميتهما فى تحقيق أهدافه العلاجية ، وقد تتضمن هذه العملية امتصاص العميل لبعض القيم أو الأساليب التى يتبعها الإختصاصى ، أو قد يكون بين العميل وذاته بسبب تغير بعض اتجاهاته أو أفكاره ، وقد تكون هذه العمليات بين العميل وبيئته الإجتماعية .

الإتجاه الثالث : طريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقة وعملية :

تبين لنا مما سبق أن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة لأنها تقوم على أساس من المعرفة والفهم والمبادىء والمهارات ، كما أنها عملية لتوافر عنصر الإطراد المنظم والهدف فيها ولما تتميز به من توافر عنصر التفاعل والمشاركة بين الإختصاصى والعميل .

وفى الحقيقة أن قصر طريقة العمل مع الحالات الفردية على أنها طريقة فقط يتضمن شيئا من الجمود الذى يلازم إستخدام نفس الخطوات والإجراءات التى تتخذ لمساعدة العملاء الذين يتميزون بالفردية والدينامكية .

كما أن قصرها على أنها عملية فقط فيه شيء من التجاهل لألوان المعرفة والمبادىء التى يسترشد بها الإختصاصى فى معاملته مع عملائه-ومن ثم،فطريقة العمل مع الحالات الفردية فى الواقع تتضمن الجانبين ، فهى مزيج من الطريقة والعملية معا فى آن واحد .

طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة

كانت المهن المعترف بها فى الأزمنة الماضية محددة كالقانون ، والطب وعندما تزايدت المهن ظهرت الحاجة إلى تميزها عن غيرها .

وفى تفرقة بين الحرفة والمهنة ، أوضح " كونانت " أن صاحب المهنة يمارس فنا هو المهارة التى يضعها فى خدمة الغير ، لقاء مكافأة مجزية أو غير مجزية ولكن فنه هو غاية فى حد ذاته ، ويجد صاحب المهنة أكبر الجزاء له فى إحساسه بسيطرته على موضوعه ، وفى متابعة المعرفة من أجل المعرفة وفى إسهامه ، بفضل ماحصل عليه من معرفة ، وفى النهوض بالمصلحة العامة .

وهنا نتساءل هل طريقة العمل مع الحالات الفردية يمكن إدراجها فى قائمة المهن ؟ للإجابة على هذا التساؤل ، يتعين علينا معرفة ماهو المقصود بالمهنة ؟

فالمهنة كمفهوم تعرف بأنها " وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغير " أو " وظيفة أو عمل يتطلب ترخيصا أو تأهيلا رسميا " . وهناك توضيح ثالث للمهنة فهى اصطلاح ذات مدلول وصفى ، تشير إلى مجموعة من السمات الأساسية التى تتصف بها كثير من الأعمال مثل الطب والمحاماه ، وهما من الأعمال التى أصطلح

على تسميتها تقليديا بالمهن . ومن أهم السمات ، أو المعايير التى تتفق عليهـا معظـم الكتابات فى هذا الموضوع لوصف المهنة هى : ـ

١ ـ أن الممارسة فى المهنة تقوم وتأسس على معارف نظرية واسعة .

٢ ـ لكل مهنـة أخلاقها الخاصـة بهـا التـى تحكـم سـلوك أعضائهـا وتقـاليدهم ومعايير إنتقائهم وترتيب مستوياتهم المهنية .

٣ ـ للمهنة أغراض وأهداف مجتمعية واضحة .

٤ ـ تستند المهنة إلى أسلوب أو منهاج علمى فى الممارسة .

٥ ـ إعتراف المجتمع بالمهنة .

وتتخذ كثير من الكتابات التى تهتم بهذا الموضوع ، مهنتى الطب والمحاماه كنمط مثالى للمهنة . فهما المهنتان اللتان ينطبق عليهما كل معـايير المهنـة . أو همـا بالأخرى كما يقول " ريل هويل " المهنتـان اللتـان قـد أشتق منهمـا معـايير المهنـة . وتصنف معظم هذه الكتابات الأعمال إلى صنفين متمايزين أعمال يطلـق عليهـا لفـظ مهنى ، وينطبق عليها المعايير (أو السمات) السابقة وأعمـال أخـرى لاتتوفـر فيهـا هذه المعايير ويطلق عليها لفظ صناعات وحرف .

وتتحدد المكانة المهنية لمهنة ما ، بحسب ما تمتلكه من معايير مهنيـة فيقـال أن مهنة ما ذات مكانة عالية ، حينما تقترب كثيرا من النمـط المثـالى للمهنـة، وذلك بقدر ما هو متحقق لديها من المعايير المهنية المذكورة . وبالطبع نقـول أن مهنـة مـا ذات مكانـة متدنيـة حينمـا تبتعـد عـن معـايير النمـط المثـالى . وبـالمثل فـإن الحـرف والصناعات ما هى إلا أعمال تفتقر بدرجة ما إلى معايير النمط المثالى للمهنة .

وتأسيسا على ما سبق إذا نظرنا إلى طريقة العمل مع الحالات الفرديـة مـن خلال هذه المعايير المهنية السابقة فإننا نجد أن الأمر لايتطلب وقتا طويلا لتقرير مـا إذا كانت تدخل ضمن مجموعة المهن أم أنها لاتدخل فى ذلك ـ إن طريقة العمل مـع الحالات الفردية مهنة بالفعل ، لها كثير من نقاط التطابق مع هـذه المعـايير وتسـعى

لأن تعلو داخل السلسلة المهنية حتى أنها قد تصل إلى أقصى المميزات التى يتمتع بها حاليا عدد قليل من مهن القمة .

وزيادة فى الإيضاح سنوضح توافر هذه المعايير بشىء من الإيجاز : ـ

١ ـ للمهنة قاعدة معرفية تستند إلى العلم : Knowledge

وطريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة تستند إلى قاعدة معرفية واسعة من العلوم الإنسانية والإجتماعية ، فهى تستند إلى مبادىء علمية ونظريات مستمدة من العلوم النفسية والسسيولوجية .. وغيرها . وهذه القاعدة المعرفية تتيح للممارس عمقا فى فهم وتحليل المشكلات التى تواجه الإنسان ، أو حتى التى تحتمل أن تواجهه فى المستقبل ، وفى ضوء هذا الفهم يتحدد مدخل وأسلوب التدخل بالعلاج أو الوقاية ... كما سنوضح ذلك فيما بعد .

٢ ـ وجود أساس أخلاقى قيمى للممارسين Values

تركز طريقة العمل مع الحالات الفردية على قيم إنسانية وتعمل على تدعيمها ، والضرورة تحتم وجود معايير سلوكية وقواعد أخلاقية وآداب خاصة بها تنبع من قواعد المهنة ذاتها ، ومن متطلبات نجاح العمل المهنى التزام الممارس بهذا النظام الأخلاقى أو الدستور المهنى المتفق عليه صراحة أو ضمنا بين ممارسو طريقة العمل مع الحالات الفردية أو أى مهنة أخرى . ومن أهم هذه القيم هى الإعتراف بقيمة الإنسان وكرامته والإيمان بفرديته ، والإيمان به كإنسان يملك طاقات وقدرات كما يملك طاقات وقدرات نفسية ، وحقه فى الحياة الحرة كما نلتزم بموجب هذا الدستور أو الميثاق الأخلاقى بأن لانفرق بين عميل أو آخر ، كما نلتزم بعدم التحيز ، وإحترام حقوق وإمتيازات العملاء من (حق تقرير المصير للعملاء والمحافظة على خصوصية وأسرار العملاء) بالإضافة إلى المستويات الأخلاقية

الأخرى للاختصاصي سواء تجاه زملاء المهنة ، أو المؤسسة التي يعمل بها ، أو تجاه المهنة بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة .. كما سنوضح ذلك فيما بعد .

٣ ـ للمهنة أهداف مجتمعية : Purposes

تعمل طريقة العمل مع الحالات الفردية للصالح المشترك ففي الوقت الذي تعمل فيه أساساً لصالح العميل وإخراجه من متاعبه وتساعده في إيجاد التوافق الأفضل نجد أننا في الوقت نفسه نراعي صالح المجتمع كذلك . أو بعبارة أخرى أن صالح العميل وصالح المجتمع هو شيء واحد فلا يجوز أن نعمل لصالح العميل ما يكون فيه ضرر للمجتمع .

بمعنى أنها تقوم من أجل حل مشكلة ما ، أو إشباع أو مواجهة احتياج مجتمعي . وبمعنى آخر فإنها تستمد شرعية وجودها من إحساس الناس بأهميتها وضرورتها لهم ، فهي تشبع احتياجاتهم وتحل مشكلاتهم .

وإذا نظرنا إلى طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة فنجد أن لها أغراض وأهداف واضحة فهي تهتم بمساعدة الأفراد على زيادة النضج وتحقيق أقصى مايمكن من تكامل واتزان ، وتقبل الواقع ، والشعور بالرضا ، والإنتماء، ورسم أهداف واقعية تلائم قدراتهم ، والتوافق مع الذات ومع الآخرين ، والإحساس بالمسئولية نحو الذات ونحو الآخرين . والإستبصار بالقوى الإجتماعية التي تؤثر في نمو الشخصية ، كما تتجه طريقة العمل مع الحالات الفردية نحو مساعدة الشخص على التحرر من الشعور بالإحباط والقلق والذنب ، حتى يستطيع الوصول إلى تقبل موضوعي لأفكاره ومشاعره ودوافعه ، ويجب أن نؤكد أن هدفها الأساسي ليس هو تشكيل الفرد في قالب معين بل مساعدته على تقبل ذاته وتفهم دوافعه الأساسية وادراك بيئته الإجتماعية والتفاعل معها بطريقة موضوعية .

كذلك تهدف طريقة العمل مع الحالات الفردية إلى تحقيق توافق أفضل فعندما يأتي العميل لطلب المساعدة يكون عادة مختل التوافق مما يعوقه عن أداء وظائفه الإجتماعية لذا فبؤرة الإهتمام في طريقتنا هي العمل على إيجاد درجة من التوافق بين العميل وذاته من جهة ، وبينه وبين العوامل الخارجية من جهه أخرى ، ومن أهداف طريقة العمل مع الحالات الفردية تنمية شخصية العميل وتأتي هذه التنمية عن طريق اكساب العميل خبرات مختلفة في التفكير من خلال إشراكه في حل مشاكله ومن خلال تدريبه إذا كان عاطلا ليصبح عاملا منتجاً ، كذلك من خلال إكسابه بصيرة بسلوكه واتجاهاته حتى يشعر بالحاجة إلى تعديلها بما يساعده على تحسين الأداء الوظيفي وتحريك القوى المعطلة في نفسه حتى يتحرك ويصبح إيجابيا في تصرفاته وأعماله . كذلك تمثل تلك المهارات التي يعتادها العمل ذخيرة تكمن في نفسه وتعاونه على تناول المشكلات التي قد يتعرض لها مستقبلاً بصوره استقلالية دون مساعدة خارجية .

فطريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة علاجية تتحقق من خلالها اهداف وقائية وإنمائية فهي تهتم بتحريك طاقات الأفراد المعطلة وتنشيط قدراتهم ومساعدتهم في حل مشكلات العلاقات الإنسانية ، وبالتالي فهي تسهم في تحقيق الرفاهية العامة للمجتمع . فهي لاتساعد الفرد معزولا عن العوامل الإجتماعية الأخرى ولا توجه اهتمامها إلى الفرد وتستبعد البيئة الإجتماعية التي تؤثر في الموقف وتؤدى إليه . كما أنها لاتستهدف الإصلاح الإجتماعي دون ادراك أو المام بحاجات الفرد وآماله وطموحاته ، وبعبارة أخرى نجدها تهدف إلى الرفاهية الإجتماعية أساسا مع تركيز اهتمامه على الفرد ذاته ، فهي عملية علاج اجتماعي للفرد تتضمن تحرير طاقاته وإزالة العوائق والضغوط البيئية التي تعترض انطلاقه .

٤ - تستند المهنة إلى أسلوب أو منهاج علمي في الممارسة - Method & Technique

تستند طريقة العمل مع الحالات الفردية على قاعدة علمية عريضة ، بمعنى أنها تستخدم الكثير من فروع العلوم المختلفة ، مثل العلوم النفسية والإجتماعية والإقتصادية وغيرها وتطوع الكثير منها لبناء الإطار المعرفى والحد المعرفى لها ، لتستمد منه الزاد فى فهم شخصية العميل والمشكلة والبيئة الإجتماعية والتعامل معها فمهنة الطب أو المحاماه على سبيل المثال تستند إلى أساليب ومناهج علمية فى ممارسة وتناول موضوعاتها .

وطريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة تعتمد فى تدخلها المهنى لتحقيق أهدافها على منهاج علمى وفق نموذج علمى إجتماعى لحل المشكلات التى تواجه الإنسان وهو الذى يطلق عليه نموذج حل المشكلات The Social Problems Solving Model وهو يرتبط أساسا بما أتفق على تسميته مراحل وعمليات التدخل المهنى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية من دراسة المشكلة وتحديدها ، ثم الوصول إلى تقدير تشخيصى للمشكلة فى ضوء فهم العوامل التى أدت اليها ، ووضع إطار للتدخل Intervention بالعلاج أو المساعدة التى تتناسب مع قدرات العميل وإمكاناته فى إطار القيم والأهداف والإمكانيات الإجتماعية ، ثم المتابعة والإنهاء والتقويم بما يفيد فى تحقيق أهداف عملية المساعدة .

وهذا المنهج العلمى يقوم على أساس الإستجابة الواعية من الإختصاصى والتى يقوم بها فى إطار علاقته مع العميل ، ومن خلال هذه العلاقة فإن الإختصاصى يسهل عملية التفاعل بين الفرد وبيئته الإجتماعية واضعا فى إعتباره التأثير المتبادل بين الفرد والبيئة .

٥ ـ اعتراف المجتمع بالمهنة : Sanction

ونعنى بذلك أن يعترف المجتمع صراحة بقيام المهنة وتحملها لمسئولياتها تجاه المجتمع،الأمر الذى يضفى عليها شرعية وجودها وممارستها . وهذه قضية يؤكدها قيام الدول بإنشاء المعاهد والكليات المختلفة لإعداد الإختصاصيين الإجتماعيين ، كما يؤكدها إيجاد الوظائف والأعمال التى يلتحق بها خريجوا هذه المعاهد والكليات ويمارسون فيها تخصصهم لمساعدة الإنسان فى المواقف الإشكالية المختلفة فضلا عن قيام النقابات والروابط التى تربط بين أعضاء المهنة فى بعض الدول .

طريقة العمل مع الحالات الفردية وظيفة

يبدو فى وضوح من استقراء التطور التاريخى لطريقة العمل مع الحالات الفردية وتعريفاتها التى ظهرت فى فترات مختلفة أنها شكلت وظائفها استجابة لمطالب المجتمع واهتماماته.ولقد قامت طريقة العمل مع الحالات الفردية بتغيير وظيفتها ومن ثمة تعريفها خلال مراحل تطورها عندما زودها المجتمع بالشرعية الإجتماعية للتدخل نيابة عنه فيما يتصل بهموم الإنسان وشقائه . فالمشكلات الإنسانية التى يتعامل معها الإختصاصيون الإجتماعيون فى مؤسسات طريقة العمل مع الحالات الفردية إنما تعبر عن الأمراض الإجتماعية التى يعانى منها المجتمع المحلى أو المجتمع القومى .

وعلى سبيل المثال يتصدى إختصاصيو طريقة العمل مع الحالات الفردية للمشكلات النفسية الإجتماعية لضحايا الحريق الذى يجتاح قرية معينة ، كما يحاولون تأمين الحقوق المدنية للأفراد الذين تتعرض حقوقهم للمصادرة ، كما أنهم يعدلون من أساليبهم الفنية وسياساتهم عندما تعبر الحكومة عن اهتمامها بمشروع لمحاربة الفقر فى المجتمع ...

وهكذا يمكن النظر إلى الإختصاصيين الإجتماعيين بإعتبارهم وكلاء المجتمع وممثلين عنه ، وهؤلاء الوكلاء يتوفر لديهم الإحساس بالمشكلات الإجتماعية التى تسود فى وحدة اجتماعية معينة ويقبلون على تقديم المساعدة لمواجهة هذه المشكلات والتعامل معها . وهو نفس النشاط الذى قد يقوم به القائد السياسى وصانع السياسة أو منظم المجتمع . ولكن الواقع أن الطريقة التى يتبعها الإختصاصى فى تناوله للمشكلات الإجتماعية هى التى تجعله مختلفا عن الآخرين كما أن اهتمامه الأساسى يركز على الفرد ويقول آخر يركز على الحالة .

عند هذه النقطة لايمكن أن ندعى بأن لطريقة العمل مع الحالات الفردية وظيفة متميزة . ومن ثم ، لايمكن أن يكون لها تعريف إجرائى متميز ، ولكن ينبغى فصل الطريقة عن المهن الأخرى ، حتى لمجرد ماتتصف به من واقع متميز . ورغم أن الإختصاصى الإجتماعى لايمكن أن نعتبره مختلفا تماما عن غيره من المختصين ، فإن له رؤية وتصور خاص للإنسان والبيئة الإجتماعية كمجال للقوى المتفاعلة ، والإختصاصى الإجتماعى ينظر إلى بؤرة نشاطه المهنى من حيث التدخل فى هذا الجانب من وظائف الفرد والتى تبدو بصفة أساسية فى العلاقات الإجتماعية أو القيام بالدور الإجتماعى . هذا المنظور قد يجعل الطريقة تتشابه مع مهن أخرى أو تشترك فى ملامحها مع بعض المهن التى ترتبط بالعلاج النفسى بصفة خاصة ولكن التركيز على الوظيفة الإجتماعية والعلاقات الإجتماعية يعدان بلا جدال من خصائص طريقة العمل مع الحالات الفردية التى تميزها عن غيرها وتجعلها مختلفة عن المهن العلاجية الأخرى .

وبالإضافة إلى ماسبق من خصائص تتعلق بطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية نجد أنها تتسم بما يلى : ـ

١ ـ طريقة العمل مع الحالات الفردية تنظر إلى العميل (فرد أو أسرة) كوحدة متميزة لكل فرد أو أسرة لهما خصائص ومقومات ومشكلات

فريدة في نوعها. وهي لاتمارس في قوالب جامدة بل تراعي الفروق الفردية سواء بالنسبة للأشخاص أو الأسر . والتعامل الفردى لايعني أن نتعامل مع الفرد منعزلا عن الأنساق الإجتماعية الأخرى والواقع الإجتماعي الذى يعيش فيه مؤثرا فيه ومتأثرا به .

٢ ـ العملاء يشتركون في خاصية واحدة هي وجود مشكلة ما تعوق من أدائهم لوظائفهم الإجتماعية وهذه المشكلات نابعة من العملاء ذاتهم أو من بيئاتهم الإجتماعية . وطريقة العمل مع الحالات الفردية تملك القدرة على التأثير في كل من هذا الإنسان وبيئته في نفس الوقت . ومن ثم فهناك تلازم وثيق بين العوامل النفسية والإجتماعية .

٣ ـ طريقة العمل مع الحالات الفردية تقدمها منظمات الرعاية الإجتماعية ، وقد ظهرت نتيجة اعتراف المجتمع بالحاجة إلى توفير خدمات لإشباع الحاجات الأساسية والخدمات التي تتطلب تدخل الإختصاصيين الإجتماعيين المؤهلين لتفهم طبيعة هذه الخدمات ، وتفهم أنفسهم ، وتفهم الأفراد ، ومعرفة الوسائل التي تجمع بين هذه العناصر متكاملة . وطريقة العمل مع الحالات الفردية لاتمارس في فراغ او حسب تصور الإختصاصيين الإجتماعيين وحدهم . ومن ثم فإن الدور الذى يقوم به الإختصاصي الإجتماعي والطريقة التي يتبعها لتقديم خدماته تحددهما مسئوليته الإجتماعية وطبيعة منظمة الرعاية الإجتماعية التي يعمل بها .

٤ ـ يمارس العمل المهني متخصصون مهنيون (Professionals) فهي كمهنة تساعد الإنسان على التوافق النفسي ببعديه الشخصي والإجتماعي. وهي تمارس عن طريق إختصاصيون إجتماعيون تم اعدادهم وفق قواعد علمية ودراسة عملية محددة في مناهج الخدمة الإجتماعية في كلياتها ومعاهدها بمستوياتها المختلفة . وإعداد هؤلاء الإختصاصيون

لايقتصر على الإعداد النظرى فقط . بل إنه يشترط إلى جانب ذلك تدريبهم عمليا وميدانيا قبل الممارسة لكى يجمع بين العلم والمهارة سواء كانت مهارات إنسانية أو إدراكية أو علاقية ، أو مهارات فنية ومهنية .

٥ ـ تستلزم طريقة العمل مع الحالات الفردية التعاون القائم بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل.إذ يمثل هذا التعاون أمر حيوى لنجاح عملية المساعدة وفاعليتها . فليس هناك أى قيمة لجهود الإختصاصى الإجتماعى التى يبذلها لمساعدة العميل طالما أن العميل يقف موقفا سلبيا دون بذل أى جهد فى هذه المساعدة . وهذا التعاون من قبل العميل يكسبه نمواً فى شخصيته بالإضافة إلى أنه مظهراً لشعور العميل الواعى بمشكلته وإدراكه لضغوطها المختلفة وما تحدثه من متاعب وكذلك يعد مظهراً لتحمل العميل مسئولية أموره .

المبحث الثالث

الأسس الفلسفية والدينية لعملية المساعدة (١)

ترتكز عملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية على عدة أسس فلسفية،وأخرى دينية نوجزها على النحو التالى : ـ

أولاً : الأسس الفلسفية : ـ

الفلسفة هى مجموعة من المعتقدات والإتجاهات ، والمثل والتطلعات والأهداف ، والقيم والمعايير ، والمبادىء الأخلاقية . إنها تمكننا من فهم وإعطاء معنى للوقائع المشاهدة حول أنفسنا وعالمنا .

وإتفاقا مع رأى Sidney Hook تعبر الفلسفة عن الحكمة ، إنها قيم عامة وأحكام قيمية تحكم العلاقات الإنسانية وترشدنا إلى الحق أو الصواب ، وفى ضوئها يقرر الفرد ماالذى يمكن أن يسير عليه فى حياته .

ولكل مهنة مجموعة متميزة من هذه المعتقدات والقيم التى تميزها عن غيرها من المهن . وهذا مايطلق عليه الفلسفة المهنية Professional Philosophy . وهذه الفلسفة هى التى تتيح للمارس أن يمارس عمله فى ضوء قيم محددة ، كما أن عمله يصبح ذو معنى ويرتبط بمثل محددة فقط من خلال القاعدة الفلسفية .

والفلسفة بما تتضمنه من مبادىء أخلاقية وأحكام معيارية تقويمية إنما تمثل جزء من الثقافة الفرعية للمهنة التى يجب أن ينتمي إليها الممارس والتى يجب أن تكون جزء من ذاته المهنية،وأنه إذا كانت الفلسفة تقدم لنا تفسيرا لعلاقة الإنسان بالآخرين وعلاقته بالحياة عموما ، فإن هذه الحقيقة يجب أن تتوفر فى العلم ومناهجه ، إن أى محاولة لتدميرها سوف تؤثر على إمكانيات العلم ومناهجه فى فهم وتفسير الحقيقة الإنسانية ، وفى هذه الحالة فإن العلوم الإنسانية يجب أن تظل قائمة

---

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص ، ١٨٥ ـ ١٩٤ .

ومستندة إلى قيم فلسفية من أجل أن تظل علوما تمكن من فهم الإنسان . وفى ضوء هذا المعنى ، نقول من الممكن حينئذ أن تقرأ عبارة Goldman على أنها يجب أن يكون لطريقة العمل مع الحالات الفردية فلسفة ـ حتى تصبح مهنة حقيقية .

وإن كان من المشاهد أنه قلما تتعرض كتب طريقة العمل مع الحالات الفردية للفلسفة التى تقوم عليها المساعدة ، ذلك أن معظم المشتغلين فى هذا الفرع من الخدمة الإجتماعية تشغلهم الوسائل والطرق التى تمكنهم من العمل على مساعدة عملائهم عن الإتجاه إلى البحث عن الأسس الفلسفية التى تقوم عليها الممارسة ، ومع ذلك فثمة شعور عام بأن هناك فلسفة وراء العمليات التى يقوم بها الإختصاصى تقوده فى عمله وتوجه هذا العمل إلى هدف ما .

هذه الفلسفة تستند أساسا إلى النظرية البراجماسية Pragmatism التى نادى بها J . Dewer & W. James وغيرهما .

وتذهب هذه الفلسفة إلى أن كل فرد يختلف عن الآخر فى ناحية ما ، وأن كلا منهما يدرك العالم بصورة مغايرة لإدراك الآخر له . وإن كانت هناك بعض العناصر المشتركة فى هذا الإدراك . وأن الفرد على الرغم من تميزه عن غيره إلا أنه يشترك معه فى بعض الخبرات ، كما يشترك معه فى بعض عناصر تصوره للعالم ، وأصحاب هذا المذهب يرون أن سعادة الفرد لاتتحقق إلا فى مجال اجتماعى وهم بذلك يؤكدون النواحى الفردية الإجتماعية فى الحياة الإنسانية.

وهذا الإفتراض القائل " بالإيمان بالطبيعة الإجتماعية للإنسان كمخلوق متميز يدخل فى علاقات مع غيره كى يؤكد هذه الخصوصية ." ربما يذكرنا بمقالة أرسطو الخالدة عن الإنسان الإجتماعى ـ " أن الذى يستطيع أن يعيش بمعزل عن المجتمع ليس إلا وحش أو إله وبذلك فإنه لايدخل فى عداد البشر " إن هذا الإفتراض يوجهنا نحو حقيقة أولية تكون أساسا واقعيا يفسر التدخل المهنى لطريقة العمل مع الحالات الفردية مع عملائها فمحور فهم مشكلات العملاء وحلول تلك المشكلات

تكمن فى النهاية فى الإطار أو السياق الإجتماعى والمجتمعى الذى يعيش فيه الإنسان ، بل هذا هو بالتحديد ما قد يشار إليه على أنه الموقف الإجتماعى النفسى الذى يعيش فيه العميل أو تنبع منه المشكلات والحلول .

ويستند الأساس الفلسفى لعملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية أيضا إلى الديمقراطية كفلسفة للحياة ، وهى الفلسفة التى نادت بإعطاء الحرية للفرد لأن يعلم ويختار ويقرر ما يريده بشأن مستقبله ، وأن طريقة العمل مع الحالات الفردية من ناحية أخرى تقدر أهمية الفرد بالنسبة للمجتمع ، وأن على الفرد أن يحقق احتياجاته فى حدود الإطار الإجتماعى الذى يعيش فيه . ذلك أن تحقيق السعادة الفردية والرضاء والشعور بالإنسانية لايتم إلا فى نطاق اجتماعى ، والتوافق الشخصى ليس فى حقيقة الأمر معناه سوى أنه توافق اجتماعى ، أى توافق الفرد مع الوسط الذى يعيش فيه ، ذلك أن عدم توافقه هذا ينعكس بالضرورة على توافقه الشخصى ويؤثر عليه ، فالذات فى تكونها وفى تشكيلها وفى تفاعلها ليست سوى إنعكاس أثر العلاقة بين الفرد والمجتمع منذ اللحظات الأولى من حياته .

ولذا تنادى هذه الفلسفة " بالإيمان بقيمة الفرد وذاتيته والثقة فيه واحترامه وقدرته على أن يحل مشكلاته بنفسه " .

وهذا الإفتراض ينبع أساسا من الفلسفة الكانتية (نسبته إلى كانت) . فهو يرى أن الإنسان مخلوق يستحق الإحترام لما يتمتع به من صفات متميزه عن كافة المخلوقات بصرف النظر عن ما يصدر عنه ، فالإحترام هنا موجه للإنسان على أنه فى حد ذاته إنسان .

وإذا كنا كممارسين عندما نحاول مساعدة العميل على تحقيق ذاتيته Selfrealization فى المجالات المختلفة ، فإن هذا الهدف لن يتحقق إلا إذا احترمنا ذاتية الفرد ، فلم نخضعها لسيطرة فرد آخر توجهها وتتحكم فيها ، ولن يتم ذلك إلا إذا احترم الإختصاصى حرية العميل الذى يقدم له مساعدته ، وإلا إذا اعتقد

إعتقادا حقيقيا فى قدرة الإنسان إذا ما أعطى المساعدة اللازمة ـ على التغير والنمو للوصول للأفضل ، وقدرته على تشكيل حياته بطريقة أكثر ملاءمة لنفسه ، وأنه يستطيع أن يختار لنفسه أنسب الحلول فى حدود ما يعلمه عن نفسه وعن العالم المحيط به . وأن اختياره هذا يزداد سلامة وجودة كلما زاد مايعلمه عن نفسه وعن العالم المحيط به . كما أن من الضرورى أن يصحب هذا الفهم تقبلا له ورضى به ، ولو إلى درجة ما ، حتى يقرر العميل ويعمل دون أن تكبله مشاعر الضيق والمرارة والنقص ..... ألخ ،

المعنى الحقيقى الكامن وراء قيمة احترام الإنسان إذن ، هو أن هذا الإحترام للإنسانية يمكن ترجمته إلى مواقف تتبناها طريقة العمل مع الحالات الفردية عند تعاملها مع العميل كإنسان . وبذلك نجد أنفسنا أمام مبدأ التقبل والإيمان بحرية الأفراد وحقوقهم فى المشاركة فى تقدير ما يتعلق بحياتهم من أمور .... ألخ، هنا نجد طريقة العمل مع الحالات الفردية وقد استندت إلى قيمة محورية ، ونعنى بذلك أن قيمة احترام الإنسان هى المصدر الذى ينبثق عنه مجموعة أخرى من القيم، بل يصفها Plant حينئذ على أنها تعتبر فى نظره مبدأ أخلاقى ، ويؤكد كل من Telfer & Downie هذا المعنى بأن احترام الإنسان ليس فقط مجرد مبدأ أخلاقى، بل إن كافة المبادىء الأخلاقية الأخرى لاتجد تفسيرا لوجودها إلا من خلال ذات المعنى (احترام الإنسان) .

وعموما ، إن هذه الإفتراضات الفلسفية التى أشرنا إليها ــ ، ترتبط فى الواقع بمجموعة من القيم العامة والمجردة ، بل أنها لاتقتصر فقط على طريقة العمل مع الحالات الفردية ، إلا أن أهميتها تبدو فى أنها تقدم تفسيرا وتبريرا عاما ومقبولا لضرورة وجود طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة ، فهى التفسير العملى لتدخلها كى تحد من الآثار السلبية لمعاناة الإنسان نتيجة وجوده فى مواقف إشكالية ، كما أنها توفر فى نفس الوقت الأساس الأخلاقى لأهداف طريقة العمل مع الحالات

الفردية ، مما يعني من وجهة نظرنا أن هناك نوع من الإلتزام والتعهد ، يلتزم به الممارس المهنى وهو تعهد أخلاقى يقوم على أساس أن الإنسان حر إلى الدرجة التى يستطيع أن يحدد بها أهدافه وأن يرسم الخطط اللازمة لتحقيقها ، وأن عمل الإختصاصى ليس فى جوهره سوى مساعدة الفرد على أن يحصل على المعونة الفنية العلمية المنظمة . هذا بالإضافة إلى الإيمان باحترام الإنسان ، والإيمان بطبيعته الإجتماعية كمخلوق متميز ، والإيمان بقدرته على التغيير ، ومن ثم مساعدته فى ضوء هذه الإفتراضات الأساسية ، على أن يتم ذلك كله فى داخل الإطار الإجتماعى الذى يعيش فيه ، فلا يتعارض مع حاجات مجتمعه ومطالبه بحيث ينعكس هذا عليه إنعكاسا يسىء إليه وإلى من حوله .

ثانياً : الأسس الدينية :

طبيعة الإنسان كما حددها اللّه :

إن مفهوم الإختصاصى الإجتماعى عن طبيعة الإنسان كما حددها اللّه يعتبر أحد الأسس الدينية الهامة بل والمحورية التى يقوم عليها تدخله المهنى فى محيط عمله ، لأنه يرى نفسه ويرى العميل فى ضوء هذا المفهوم .

إن اللّه خلق الإنسان وهو أعلم بمن خلق . قال اللّه تعالى : " ألا يعلم من خلق وهو اللطيف الخبير " (سورة الملك ، آية ١٤) . ولذلك فخير فهم لطبيعة الإنسان هو كما حددها الله سبحانه وتعالى . إن أهم سمات طبيعة الإنسان كما حددها الله سبحانه وتعالى ما يلى : الإنسان هو أفضل مخلوقات الله ، كرمه الله وفضله على كل خلقه حتى الملائكة ، قال الله تعالى : " ولقد كرمنا بنى آدم ... " (سورة الاسراء ، آية ٧٠) . وخلقه الله فى أحسن تقويم . قال تعالى : " لقد خلقنا الإنسان فى أحسن تقويم " (سورة التين ، آية ٤) . وعلمه ما لم يكن يعلم . قال تعالى : " علم الإنسان مالم يعلم " (سورة العلق ، آية ٥) وأمده بالبصيرة قال تعالى

" بل الإنسان على نفسه بصيرة " (سورة القيامة ، آية ١٤) . وميزه بالعقل والتفكير والقدرة على الإختيار والتخطيط ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " ما اكتسب ابن آدم أفضل من عقل يهديه إلى هدى أو يرده عن ردى " . وهو خير بطبيعته يتميز بالعاطفة الدينية ، وهو مخلوق طيب فيه كل عوامل النمو والصحة والتوافق السليم . وهو مخير في سلوكه وله إرادة حرة ، وهو يدرك ذلك ومن ثم فهو مسئول عن سلوكه . وحرية الإختيار نسبية فليست مطلقة فهو لا يستطيع أن يختار مالا يستطيع ، وهو مسير في بعض أنماط سلوكه . قال تعالى : " إنا هديناه السبيل ... " (سورة الإنسان ، آية ٣) وقال تعالى : " ونفس وما سواها ، فألهمها فجورها وتقواها " (سورة الشمس ، آية ٧ ، ٨) ، وقال تعالى : " وهديناه النجدين " (سورة البلد ، آية ١٠) .

وفي نفس الوقت هناك سمات أخرى للإنسان ذكرها الله في كتابه العزيز . ومن هذه السمات أن الإنسان يحب الشهوات من النساء والبنين والمال. قال تعالى : " زين للناس حب الشهوات من النساء والبنين والقناطير المقنطرة من الذهب والفضة والخيل المسومة والأنعام والحرث ... " (سورة آل عمران ، آية ١٤) . والإنسان ضعيف ، قال تعالى : " ... وخلق الإنسان ضعيفا " (سورة النساء ، آية ٢٨) ، وهلوع ، وقال تعالى : " إن الإنسان خلق هلوعا " (سورة المعارج ، آية ١٩) ، عجول ، قال تعالى : " ... وكان الإنسان عجولا " (سورة الإسراء ، آية ١١) ، يئوس ، قال تعالى " ... إنه ليئوس كفور " (سورة هود ، آية ٩) ، مجادل، قال تعالى : " وكان الإنسان أكثر شئ جدلا " (سورة الكهف ، آية ٥٤) ، كفور ، قال تعالى : " .... إن الإنسان لكفور " (سورة الحج ، أية ٦٦) ، قتور ، قال تعالى : " .... وكان الانسان قتورا " (سورة الإسراء ، أية ١٠٠) ، يطغى ، قال تعالى : " كلا إن الإنسان ليطغى " (سورة العلق ، أية ٦) ، ظلوم كفار جهول ، قال

تعالى : " .... إن الإنسان لظلوم كفـار " (سورة إبراهيم ، آيـة ٣٤) وقـال تعـالى : "... إنه كان ظلوما جهولا " (سورة الأحزاب ، آية ٧٢) .

وهكذا نرى إن عملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية يجب أن تقوم على أساس فهم كامل لطبيعة الإنسان كما حددها سبحانه وتعالى ذلك أنها عملية فنية معقدة عميقة عمق الطبيعة البشرية نفسها .

الأزمات والإضطربات النفسية فى رأى الدين :

أضـف إلـى مـا سبق فثمـة مفـاهيم دينيـة أساسية أخـرى يجـب ان يحيـط الإختصاصى علما بها ومنها :

أسباب الإضطربات النفسية فى رأى الدين مثل : الذنوب والضـلال والصـراع وضعف الضمير . وأعراضها فى رأى الدين مثل : الإنحراف والشعور بالإثم والخوف والقلق والإكتئاب ، والوقاية الدينية منها مثل : الإيمان والسلوك الديني والسلوك الأخلاقى ، وخطوات العلاج الدينى : كالإعتراف والتوبة والإستبصار والتعليم والدعاء وابتغاء رحمة الله والإستغفار وذكر الله والصبر والتوكل على الله .

وهناك اعتبارات دينية يجب على الممارسين والأكاديميين عمل حسابها فى عملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية . فهناك " رقابة " الديـن حيث يجب أن تستعرض كل النظريات والطرق المستوردة من الخـارج بحيث تجـرى لها هى إذا كـانت خالية مـن الضـرر أو التعـارض ، أو تعـدل إذا كـان بهـا بعـض الإختلاف، أو تمنع إذا كانت من الممنوعات .

ويلاحظ أن بعض العملاء قد يسألون أسئلة تتصل بالدين والعقيدة ويتناولون مشكلات بالدين . ومن أخلاقيات عملية المساعدة فى طريقة العمل مـع الحـالات الفردية أن على الإختصاصى احترام ديـن العميل مهمـا اختلف عـن دينـه، وأنـه لا يحق للإختصاصى التدخل فى معتقدات العميل الدينية وهو مسئول عن أى تدخل من

جانبه لتغييرها ، كما يجب على الإختصاصى دعوة العملاء للإلتزام بالتعاليم والشعائر الدينية والتمسك بالجوانب الروحية . ومن ثم فعملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية تحتاج الى الإختصاصى الذى يعرف الله ويخشاه ويراقبه فى عمله .

الفصل الثانى

علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى

- المبحث الأول : علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى .
- المبحث الثانى : التدريب الميدانى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المبحث الأول

علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى .

ثمة إتفاق عام على أن الخدمة الإجتماعية مهنة تطبق وليست علماً بصف مهنة تعتمد على كيف تؤدى الخدمة (How) وليس على وصف ماهية هذه الخدمة (What) . وهذه السمة التطبيقية للمهنة تفرض علينا تكاملاً تاما بين العناصر الثلاث للإعداد المهنى ألا وهى :

١ ـ مجموعة المواد المهنية التى تعلم فن الأداء (How) ومعارفه .

٢ ـ مجموعة المواد التأسيسية التى ترشد فن الأداء وتثرى خلفياته .

٣ ـ التدريب الميدانى الذى يصقل فن الأداء فى إطار الواقع .

ومن ثم وجدنا من الضرورة أن يلم طالب الخدمة الإجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية بصفة خاصة بمجموعة من المواد التأسيسية والمهنية والتى من الضرورة بمكان أن تتضمن معارفاً تكون فى خدمة فن الأداء وليس عبئاً عليه . بمعنى أنها ليست مجرد تثقيف لمعارف تخصصات أخرى بعيدة عن الخدمة الإجتماعية ، أو مقتطفات متناثرة لكم معرفى لا يحقق فاعلية ملموسة للممارس المهنى . ولما كانت الخدمة الإجتماعية تعنى بالإنسان فى مشكلة ، أو بالجماعة مفتقدة النضج الإجتماعى ، أو المجتمع المحلى المراد تنميته ، فإن المواد التأسيسية عليها مسئولية تزويد الطالب بالخلفية العلمية لكل من الفرد والجماعة والمجتمع فى تفاعلها وديناميكتها وليس فى ثبوتها أو جمودها Dynamic not static ، من ثم فقد درجت الجامعات فى الدول المتقدمة على تركيز المواد التأسيسية فى مادة واحدة هى : السلوك الإنسانى والبيئة الإجتماعية (Human behavior and Environment) إلى جانب مقررات محددة فى النمو والسلوك (Growth and behavior) ، والمشكلات الإجتماعية ، وديناميكيات الجماعة والصحة النفسية ، مع إعطاء الطالب فرصاً اختيارية لإنتقاء مواد محددة كعلم

الإقتصاد والتاريخ والقانون والصحة العامة وما أشبه ، شريطة تطويعها لتناسب الأداء المهنى وتتفق والمفيد منها لصالح هذا الأداء . وتتغير المواد التأسيسية بتغير الواقع المحلى لمجتمع الكلية أو المعهد أو بتغير الواقع الإجتماعى لظروف كل ولاية على حدة.وقد حدد نظام التعليم فى مصر مجموعة المواد التأسيسية لدارس مهنة الخدمة الإجتماعية بخمس وعشرون مادة لتشكل بناءاً معرفيا شاملا ومتنوعا ليواكب متطلبات سوق العمل المتغيرة من ناحية ، وليثرى الأداء المهنى من ناحية أخرى .

ويمكن تقسيمها إلى مجموعات خمسة على النحو التالى :

أولا : مجموعة المواد النفسية وتشمل (علم النفس العام وعلم النفس الإجتماعى وعلم النفس الصناعى والصحة النفسية) .

ثانيا : مجموعة المواد السوسيولوجية وتشمل (علم الإجتماع العام والأنثروبولوجيا والتنمية الإجتماعية والإجتماع الريفى والإجتماع الحضرى) .

ثالثا : مجموعة المواد الإقتصادية وتشمل (علم الإقتصاد والإحصاء والتنمية الإقتصادية) .

رابعا : مجموعة المواد التشريعية وتشمل (الشريعة الإسلامية والتشريعات) .

خامسا : مجموعة المواد العامة وتشمل (الرياضة والإحصاء والعلوم السياسية والنصوص الإنجليزية ووسائل الإتصال والصحة العامة) (١) .

وإذا أمعنا النظر فى ماسبق من مواد تأسيسية وجدنا أنها لابد وأن تشمل دراسة كل من الإنسان والمجتمع والعلاقة المتبادلة بينهما .

وفيما يلى عرضا لأهم المواد التأسيسية التى تتناول دراسة الإنسان والمجتمع والعلاقة بينهما :

---

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، جامعة حلوان ،١٩٩٣ ، ص ص : ٢٨٥ ـ ٢٨٧ .

أولا : دراسة الإنسان

تستدعى دراسة الإنسـان الإلمام بـالجوانب المختلفـة من حياتـه الجسمية ، والنفسية والإجتماعية . ونستعرض هذه الجوانب فيما يلى :

١ ـ النمو الجسمى :

تدور المواد الدراسية جميعها بحيث تؤكد وحدة الإنسـان واستمرار نمـوه ، كما تؤكد التفاعل المستمر بين الفرد وبيئته الثقافية والإجتماعية .

وفى المواد المهنية أى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وخدمة الجماعة، وتنظيم المجتمع ، والتدريب الميدانى ، يقوم الطلاب بدراسة شـخصية الأفـراد حتـى يدركوا ويتفهموا الأشخاص باعتبارهم كائنات أكبر من مجموع الأجزاء المكونة لها. وفى نفس الوقت يقومون بتحليل الأجزاء من ناحية علاقـة كل منها بـالجزء الآخـر وهـى العلاقـة التـى تؤلـف الإنسـان فـى مجموعـه . ومـن ثـم فعليهم أن يدركـوا أن الأشخاص يتشابهون فى بعـض الخصـائص ويختلفـون فـى البعض الآخـر ولأن كـل شخص فى النهاية هو فرد مميز عن غيره مـن الأفـراد . ويحتـاج الطـلاب فـى أول الأمر إلى مساعدة فى إجراء التصنيف والتعميم عن طريق دراسة سجلات الجـالات التـى تطبـق فيهـا المعرفـة العامـة لدراسـة الفــرد فـى أسـرته وفــى بيئتــه الثقافيـة والإجتماعية . وهذه المعرفة العامة تطبق على أشخاص بعينهم وفـى مواقـف معينـة تعد ضرورية لتكوين معايير يمكن فى ضوئها اعتبار استجابة معينة أو سلوك معيـن مـن التصرفـات العاديـة أو الشـاذة بحسـب درجـة النضـج الجسمى والنمــو النفســى للشخص من ناحية عمره وبيئته الإجتماعية والثقافية .

ومن المفاهيم الأساسية فى دراسة سلوك الفـرد مـا يتصـل بمرونـة الإنسـان وميله الى تحقيق التكيف الشخصى والإجتماعى . وهـذا المفهوم يقترب مـن عملية ميل الجسم نحو بلـوغ حالـة مـن التـوازن العضـوى والكيمـائى . فـإذا زادت حـرارة الجسم مثلا عن حد معين تصبب العرق بطريقة آلية تؤدى إلى ترطيب الجسـم لكـى

تنخفض درجة الحرارة ويعود الجسم إلى حالة من التعادل ، وسعيه فى استعادة حالة التوازن هذه إذا تعرضت لتهديد من الخارج أو الداخل . وهى تمثل فى نظرية التحليل النفسى نشاط الأنا والأنا الأعلى للمحافظة على التوازن النفسى وتنظيم الغرائز واستخدامها فى توجيه الفرد إلى مطالب الواقع الخارجي والدوافع اللاشعورية . وإذا نظرنا إلى فكرة مرونة التكيف الإنسانى نجد أنها تخضع لما لدى الفرد من قدرات موروثة والطريقة التى تتبع فى تكوينه الإجتماعى وكيفية استجابته للضغوط التى تفرضها البيئة وما يكتسبه أو يحرم منه فى مراحل نموه .

وبالنسبة للنمو الجسمي ينبغى أن يلم الطالب بقوانين الوراثة والمشكلات الخاصة بالأثر النسبى لكل من الوراثة والبيئة فى تشكيل الشخصية . وأن يتعلموا شيئا عن الفروق الجسمية بين الجنسين وعمليات الحمل ونمو الجنين والولادة . كما أنهم بحاجة إلى معرفة شئ عن النمو الجسمى للرضيع والطفل الصغير وللأطفال الكبار فى مراحل النمو المختلفة . وعن التغيرات التى تميز مرحلة المراهقة والشباب وأطوار الحياة المصحوبة بمخاطر صحية وكذلك مرحلة الشيخوخة . ولا ينبغى أن تنفصل هذه الموضوعات عن الناحية النفسية والإجتماعية لأن لكل مرحلة خصائصها الجسمية والنفسية والإجتماعية التى ترتبط بها كما تنشأ عنها حاجات خاصة . ومن أمثلة ذلك أنه من المستحيل دراسة تغذية الرضيع دراسة مادية خالصة دون الإشارة إلى ما للرضاعة الطبيعية من أهمية انفعالية فى حياة كل من الأم والطفل ومساهمتها فى تحقيق الصحة النفسية والجسمية للطفل .

وكذلك تفقد التطورات الفسيولوجية التى تجعل الطفل قادرا على المشى ثم على الكلام كل أهميتها إلاإذا درست من حيث علاقتها برؤية العالم أو البيئة الإجتماعية المحيطة ، وهى الرؤية التى تتيحها حركة الطفل من مكان إلى آخر وكذلك من حيث علاقتها بالأهمية الجوهرية للغة باعتبارها الوسيلة الأولى للإتصال بين الأشخاص وكأساس للثقافة .

وكذلك ينبغى دراسة النمو الجسمي والنفسي للطفل . وهذا النمو هو الذى يسمح للطفل بالإنتقال من الجماعة الأولية (الأسرة) إلى الجماعات الثانوية (رياض الأطفال ـ جماعات اللعب ـ جماعات الدراسة) وذلك من ناحية أهميتها النفسية والإجتماعية فى نمو الطفل ، وطبيعة الخبرة الأسرية التى تسهل له الإنتقال أو تعوقه ، والتى تؤكد فيه الثقة بالنفس أو التى تملؤه بالخوف وتدفعه إلى الإنكماش .

ويقوم الطالب بدراسة التغييرات الفسيولوجية التى تحدث فى سن المراهقة والتى تصاحب عملية النضج الجسمى والعقلى السريعة التى تميز مرحلة المراهقة ، وعلاقتها بتدفق المشاعر وشدة الدافع الجنسى . كما ينبغى أن يلم بالأساليب التى تتبعها الثقافات السائدة فى المجتمعات المختلفة والتى تساعد المراهق فى الإنتقال إلى عالم الكبار أو تعوقه عن هذا الإنتقال . ويتبع ذلك دراسة خصائص النضج الجسمى، والتزاوج ، وأطوار الحياة المحفوفة بالمخاطر الصحية ، ومع هذه الدراسة التطورية لطبيعة الإنسان الجسمية يحتاج الطالب إلى دراسة التركيب الكيمائى لجسم الإنسان والأجهزة المختلفة ووظائفها .

وتعتبر هذه الدراسة ضرورية كذلك لمعرفة العلاقة بين حاجات الجسم والبيئة الإجتماعية التى يعيش فيها الإنسان . ومن ثمة يعتبر الغذاء من الموضوعات الأساسية لإرتباطه بحاجات الإنسان الجسمية ، وطبيعة الغذاء المتزن من ناحية النوع والكم فى الأعمار المختلفة ، وبأهمية الغذاء النفسية كرمز للعطاء لإشباع حاجات أساسية (الحاجة إلى الأمن) ، وبأهمية الغذاء الإجتماعية كما تظهر فى العادات المختلفة الخاصة بالغذاء وارتباطه بالمناسبات الإجتماعية فى مختلف الثقافات .

وكذلك طرق إنتاج الغذاء وتوزيعه فى المستويات المعيشية للأسرة وارتباطه بالتخطيط الإجتماعى لضمان موارد الغذاء الأساسية . والحد الأدنى من الغذاء الضرورى للمحافظة على الصحة وخاصة بالنسبة للأمهات فى فترة

الرضاعة ، والحمل وتغذية الرضيع ، والأطفال فى سن التعليم . وقد توجد علاقة بين حاجات الجسم وطرق إشباعها فى ثقافة معينة وبين العادات الإجتماعية والسياسة الإجتماعية ، وخدمات الرعاية الإجتماعية وكذلك بين اقتصاديات الإنتاج والتوزيع وأثرها فى حجم السكان وتكوين اتجاهاتهم .

ولابد من الإهتمام بدراسة أثر العاهات والمرض والإصابة فى قيام الجسم بوظائفه الطبيعية . ويمكن تقسيم العاهات والأمراض كما يلى :

أ ـ عاهات طبيعية تنشأ عن ظروف الولادة ذاتها .

ب ـ عاهات مرضية تنشأ عن المرض وتؤثر على أجهزة الجسم كالدرن والربو وأمراض الجهاز التنفسى الأخرى .

جـ ـ أمراض الجهاز العصبى المركزى كشلل الأطفال والصرع ، وأمراض القلب وأمراض الجهاز الهضمى .

د ـ الأمراض المعدية كالأمراض التناسلية ، والسرطان ، والأمراض الطفيلية ، والأمراض الجلدية .

هـ ـ الجهاز الغدى والدور الهام الذى تؤديه الغدد المختلفة فى مختلف مراحل الحياة ، وعلاقتها بالإنفعالات والآثار الحسية والإنفعالية الناشئة عن تعطيل وظائف الغدد .

و ـ العجز الناشئ عن الحوادث والإصابات .

وينبغى أن يلم الطالب بأعراض الأمراض وأسبابها سواء كانت الحالة قابلة للشفاء أو الحالات المستعصية ، أو من الحالات التى يمكن تثبيتها . كما يحتاج الطالب إلى معرفة المضمون الإنفعالى فى كل مرض وخاصة الحالات السيكوسوماتية التى يكون فهم المضمون الإنفعالى فيها ضروريا لفهم أصل الحالة وعلاجها .

ونظرا لأن مايهم الإختصاصيين الإجتماعيين هو مساعدة الناس عندما تواجههم أزمات أو مشكلات تسبب لهم توترات في مواقفهم في الحياة وتقديم المعاونة لهم حتى يتكيفوا مع أنفسهم في مواجهة هذه المشكلات أو للسيطرة عليها ، فإن الخدمة الإجتماعية لا تركز اهتمامها على المرض نفسه بقدر ما تركز على نتائج المرض والآثار الشخصية والأسرية والإجتماعية التي تترتب عليه . ومن ثمة فإن سبب حاجة الطلاب إلى معرفة الفرق بين المرض الحاد والمرض المزمن ومصادر الأمراض المزمنة الكبرى يرجع إلى اختلاف موقف المريض وأسرته من المرض ، وكذلك إلى أثر نوع المرض في طريقة معيشته أو الأعباء الإقتصادية التي لابد للمريض وأسرته من مواجهتها .

وعلى الإختصاصيين الإجتماعيين أن يدركوا كذلك ما يشعر به الآباء الذين ينجبون أطفالا ضعاف الأجسام أو ضعاف العقول من نقص وإحساس بالذنب وأن يفهموا الأساليب التي يعبرون بها عن هذه المشاعر من نبذ وإعراض أو عدوان ، أو تعلق زائد عن الحد ، أو إسراف في القلق .

وعليهم كذلك أن يعرفوا أن عالم المكفوفين المظلم وعالم الصم الصامت ولو أنهما عالمان مختلفان ، إلا أن كل منهما يمثل عالما من الوحدة والعزلة وأنهم يحتاجون إلى جهد كبير حتى يخرجوا من عزلتهم ويأخذوا مكانهم في جماعة الأسرة وفي الحياة الإجتماعية الخارجية في المجتمع . وإلى جانب ذلك عليهم أن يدركوا الآثار التي تترتب على العاهات في الأشخاص أنفسهم ، إذ أنهم يشعرون بالنقص وبأنهم مختلفون ومنعزلون وأنهم موضع رثاء المحيطين بهم .

ويتضمن المرض أيضا إستجابة الشخص للألم والإصابة ، ولذلك كان من الضروري فهم ما يبدو علىّ المريض من نكوص ، وما يطلبه من طلبات متطرفة ، وحاجته إلى العطف والسلوى ، ومساعدته للتغلب على الخوف والقلق والإنزواء والحزن .

ويجب أن لا تشمل دراسة الطالب للعاهات الجسمية والمرض والإصابة ما يرتبط بهما من حالة إنفعالية تؤثر فى المريض وأسرته فحسب ، بل عليه أن يدرس ما يتصل بالمريض من آثار إجتماعية ، ويشمل هذا ما يبدو فى بعض الثقافات من اتجاهات نحو المرض بوجه عام ، ومثال ذلك إبداء العطف على من يعانون مرضا معينا أو عاهات معينة أو الإبتعاد عنهم وتجنبهم . ويشمل ذلك أيضا دراسة هيئات الرعاية الإجتماعية المتوفرة الحكومية والأهلية التى تقوم بعلاج المرضى وذوى العاهات وتأهيلهم اجتماعيا ، والمؤسسات التى يمكن أن تقدم المعونة المالية لهم أو لأسرهم .

٢ ـ النمو النفسى والسلوك الإنسانى :

عندما ينتقل الدارس من دراسة النمو الجسمى وأداء الوظائف الجسمية إلى النمو النفسى والسلوك الإنسانى يدور الإهتمام حول النمو الإنفعالى والنمو العقلى . وينبغى أن تشير هذه الدراسة إلى أنه بالرغم من عمومية الحاجات والدوافع الإنسانية العامة إلا أنها تظهر فى أشكال مختلفة فى الثقافات المتباينة . والفكرة الأساسية فى ذلك هو الدور الحيوى الذى تلعبه الأسرة كجماعة إجتماعية أولية تقوم على أساس بيولوجى فى تكوين الصغار وتشكيلهم واعتمادهم على أبويهم لمدة طويلة لإعالتهم بالمقارنة إلى سرعة نضج صغار الحيوان . وينبغى أن يلم الإختصاصى الإجتماعى إلماما عميقا بحاجات الطفل النفسية واعتماده المطلق على أمه لإشباع حاجاته المادية والنفسية وتأثير ذلك فى صحته النفسية . ويبدو ذلك فى حالة نمو الطفل بصورة طبيعية بالمقارنة بالنتائج المدمرة التى تصيب حياة الطفل فى حالة حرمانه . هذا ولا تشكل علاقة الطفل بأبويه وأقاربه المباشرين حاجاته الأساسية فحسب ، بل تساهم كذلك الأنماط الأسرية والمسئوليات المقبولة فى مختلف الثقافات فى تنشئته الإجتماعية . وتشمل الدراسة كذلك الطرق التى يبدأ بها الطفل

فى الإنتقال إلى الجماعات الثانوية فى مرحلة المراهقة والإندماج فى جماعات العمل فى مرحلة الرشد ، وما يتعرض له من صراعات أو توترات فى البيئـة الخارجيـة . وكذلك إجراءات الزواج السائدة واندماج الشخصية الإجتماعية والقانونية ، وما يتسم به الـزواج من مشـاركة فـى مسئوليات تكويـن الأسـرة وإنجـاب الأطفـال وتنشـئتهم إجتماعيا، والدور الذى يقوم به كلّ من الزوج والزوجة ، والأب والأم ، فى الـزواج والأسرة . وترجع أهمية دراسة النمو النفسـى وأصـل الإنحرافـات مـا لـلزواج غير الموفـق أو للأســرة المحطمــة ، أو للـنزاع والصراعـات الزوجيــة ، والمــرض ، والتعطل عن العمل ، والوفاة ، من أثر على الأطفال .

ويشمل النمو ظروف الحمل والولادة وعلاقة الأم بالرضيع ، وخاصة فيما يتصل بتغذيته وإحاطته بالرعاية والحب وتوفير الأمـن والإطمئنـان لـه . والمرحلة التالية هى مرحلـة الفطـام والتسنين وتدريب الطفل علـى تنظيم وظـائف الإخـراج وأهمية ذلك فى البيئة الثقافية والطريقـة المتبعـة لذلـك ، والمشـكلات الإنفعاليـة التـى تترتب عليها . وكذلك دراسة مراحل النضج وزيادة قدرة الطفل على الحركة والتنقل واكتساب مفردات اللغة . ثم يصبح اللعـب ذا أهميـة خاصـة بالنسبة للطفـل كوسيلة للتعبير عن عواطفه المختلفة من حب وكراهيـة وعدوان وكوسيلة لإكتشـاف العـالم المحيط به .

ويبدأ الطفل من سن الرابعة حتـى السادسـة فـى الإبتعـاد قليـلا عـن جماعـة الأسرة المباشرة ويرغب فى تكوين علاقات مع أطفـال آخريـن سـواء مـن جماعـات الحضانـة أو جماعـات اللعب الإختياريـة . ونتيجـة التفـاعل المستمر مـع الآخريـن يستطيع الطفل أن يتنازل عن بعض حاجاته ويتحمل الإحباط الـذى يشـعر بـه إذا لـم تشبع حاجاته العاجلة .

ويجـب أن يـدرس كذلـك سـلوك المراهقين والمراهقـات خاصـة الميل إلـى جماعـات مـن الجنـس الآخـر ، والرغبـة فـى تكويـن جماعـات الأصدقـاء القويـة أو

العصابات ، والتمرد على سلطة الأبوين والرغبة فى التحرر من قيود الأسرة إلى الإستقلال والمسئولية .

ثم تأتى بعد ذلك الرغبة فى اختيار الشريك من الجنس الآخر بقصد الزواج حسب التقاليد السائدة فى البيئة . وسوف يكون لطريقة استثمار وقت الفراغ سواء فى النشاط الرياضى أو الثقافى أو الهوايات تأثيرا كبيرا نظرا للدور الذى تلعبه جماعات الأصدقاء فى النمو الصحى للفرد .

ولا شك فى أن دراسة مراحل النمو تركز فى هذه المرحلة على الأهمية النفسية للعمل وما يضيفه على الفرد من مكانة واستقلال ، وكذلك الطرق التى يتبعها الأشخاص فى العمل والسلطة التى يفرضها العمل عليهم ، والأسباب التى تؤدى إلى إثارة النزاع مع الرؤساء وهى التى كانت تحدث مع الآباء من قبل . ويتوقف النجاح فى هذه المرحلة على قدرة الراشد على تحمل المسئوليات التى يفرضها العمل ، كذلك قدرته على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الزملاء وقدرته على شغل ذلك المركز الذى يسبغه المجتمع على الفرد ، وقدرته على التكيف مع الأدوار المختلفة التى يتحتم عليه القيام بها .

وأخيرا تأتى الشيخوخة التى قد تكون موضع الإحترام فى بعض الثقافات وقد تقترن فى البعض الآخر بالعزلة والإنطواء ، والفراغ والضعف والمرض ، وفى هذه المرحلة قد يشعر المسن بالإهمال والنبذ والحرمان من المشاركة بالرأى والتفكير ، وهذا يجعله شديد الحساسية ، شديد القلق والحزن .

ويمكن ملاحظة الإنحرافات المختلفة إذا نظرنا إليها فى ضوء عملية النمو بأسرها . ومن أمثلة ذلك بعض انحرفات الأحداث التى ترتبط ارتباطا مباشرا بالتفكك العائلى ، كما أن الحرمان النفسى الشديد قد يعوق النمو النفسى والإجتماعى ويؤدى إلى الإنطواء أو العدوان . كما يرجع إدمان الخمر والمخدرات والإنحراف والدعارة والزواج غير الشرعى ، إلى عدم إشباع الحاجات النفسية والإجتماعية

والميل إلى عقاب الذات أو توقيع الأذى على الآخرين . وكذلك تؤدى البيئة الإجتماعية المنحلة إلى عدم شعور الفرد بالإنتماء أو بالقيمة الذاتية .

٣ - طبيعة الإنسان الإجتماعية :

فى دراستنا للنمو النفسى أشرنا إلى أهمية العلاقات الإجتماعية فى نمو الفرد وأثر البيئة الإجتماعية فى تكوين شخصية الفرد وتصرفاته .

وتتوسط دائما بين البيئة الطبيعية وبين الفرد بيئة إنسانية أكثر أهمية من البيئة الطبيعية والمادية . وتتكون هذه البيئة الإنسانية من جماعات منظمة أى من مجتمع له ثقافة معينة . ويعتبر تفاعل الفرد مع الأشخاص الآخرين المحيطين به العامل الحاسم فى تكوين معظم أنماطه السلوكية واستجاباته الإنفعالية المختلفة . وقد بدأ علماء النفس المعاصرون يدركون أثر العوامل الإجتماعية والثقافية فى تكوين الفرد وضرورة دراسته فى ضوء علاقاته الإجتماعية . وهكذا يبدو أنه لفهم تكوين شخصية الفرد لابد من دراسة عمليات التفاعل بين الفرد وبين العناصر الإجتماعية والثقافية والإقتصادية بالمجتمع . وكذلك البيئة المادية والطبيعية والأصول التاريخية التى تؤثر بطرق مختلفة فى أسلوب حياة المجتمع وتحدد آماله وأمانيه .

وتظهر أهمية معرفة الإختصاصيين الإجتماعيين بقوانين التفاعل بين الفرد والمجتمع سواء كانوا يعملون مع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات ، باعتبار أن الإنسان كل متكامل له طبيعة مادية ونفسية وعلاقات إجتماعية تؤثر على اتجاهاته وسلوكه . ويستدعى ذلك معرفة أساسية بإطار المجتمع الإجتماعى والثقافى والإقتصادى والحكومى والقانونى كى يتسنى لهم تقدير مكان الفرد داخل هذا الإطار وأثر العمليات الثقافية والإقتصادية عليه .

ويركز الإختصاصيون الإجتماعيون على المعرفة الضرورية للقيام بتشخيص إجتماعى ووضع خطة علاجية فى ضوء العوامل النفسية والإجتماعية

والإقتصادية للموقف ، وكذلك في ضوء موارد المجتمع القائمة . ويتدخل الإختصاصي الإجتماعي عندما يؤدى التفاعل بين الفرد وموقف معين إلى الضيق أو التوتر . أو يتدخل لحث الجماعات على العمل أو على التفاعل بطريقة تؤدى إلى تقوية العلاقات بين الأعضاء وتجعلهم يتحركون نحو الهدف المشترك ، أو تقليل الصراعات الداخلية والخارجية ، وبعث الثقة والأمل وما يتبع ذلك من زيادة قدرة الجماعة على تناول مجموعة منوعة أوسع من المواقف الإجتماعية دون انسحاب أو عدوان . والواقع أن الخبرة المشتركة في عمل الإختصاصيين الإجتماعيين في كل المواقف هي توسيع نطاق حرية الإختيار سواء في الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات ، ولا تنطلق هذه الحرية حينما يلجأ الفرد إلى الحيل الدفاعية ، وحينما يستبد الفقر المدقع بالشخص ويقيد اختياره الإقتصادى . وعموما يهتم الإختصاصيون الإجتماعيون بتناول هذه الجهود ومساعدة الأفراد على ممارسة الاختيار حتى يصبحوا أكثر حرية في مجالات مختلفة .

ومما ينبغي الإشارة إليه أن الخدمة الإجتماعية بدأت بتقديم المساعدات المادية أى بتوسيع نطاق الإختيار الإقتصادى ومنها إلى طريقة العمل مع الحالات الفردية التى يعتبر توسيع مجال الإختيار الشخصى " حق تقرير المصير " من أهم مبادئها ، وتطبق الخدمة الإجتماعية نفس المبدأ في كل من خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع .

ويحتاج الإختصاصيون الإجتماعيون إلى أن يعرفوا الإطار الحكومى والقانونى لمجتمعهم لا لأنه من عناصر البناء الإجتماعى للمجتمع فحسب بل لأن وظيفتهم هى إشباع الحاجات الإجتماعية ، وهم يقومون بذلك من داخل المجتمع وعن طريق استخدام موارد الرعاية الإجتماعية العامة والأهلية . ومن ثم ينبغى أن يدرس الطلاب فى مواضع معينة التشريعات الإجتماعية المناسبة ومؤسسات الرعاية الإجتماعية المختلفة .

ثانيا : دراسة المجتمع

ينبغى أن يلم الطلاب بالظروف التاريخية والإجتماعية لتكوين المجتمع الذى ينتمون إليه إلى جانب دراسة الأسس المنطقية التى تقوم عليها النظم المختلفة، وأن يتفهموا النظرية والتنفيذ الفعلى ، وأن ينظروا إلى المجتمع نظرة فاحصة ناقدة فى ضوء الآثار المباشرة التى تنعكس على الأهالى . ولهذا السبب ينبغى دراسة بعض المجتمعات دراسة مقارنة خاصة فيما يتصل بأساليب الرعاية الإجتماعية كما ينبغى أن يرى الطلاب المشاكل الإجتماعية الحالية كجزء من عملية تاريخية . والموضوعات التى تشملها دراسة المجتمع هى :

١ ـ الحكومة :

يشمل هذا الموضوع عرضا موجزا لدستور الدولة والهيئة صاحبة السيادة، وتوزيع السلطات بين الأجهزة المختلفة للدولة . ونظام الحكومة المركزية والحكم المحلى ونظام القضاء ، والهيئات النيابية ، ونظم الإنتخابات والحزب أو الأحزاب السياسية وعلاقتها بأجهزة الحكومة،ويتوقف مضمون هذه الدراسة على طبيعة المجتمع الذى يعيش فيه الطلاب .

٢ ـ القانون :

تشمل هذه المادة طبيعة التشريع وعلاقته بالتقاليد والعرف والقيم السائدة ، ودوره فى تنظيم العلاقات بين الأفراد والجماعات لتحقيق الصالح العام للمجتمع ، وقوته الملزمة على كافة المواطنين . وقد يدرس القانون كشكل من أشكال الضبط الإجتماعى وكمثال لصياغة القرارات وما يتصل بها من أنواع الجزاءات ، وسوف يرتبط ذلك بدرجات المحاكم وأنواعها جنائية أو مدنية ودورها فى المجتمع واستقلالها النظرى والعملى عن التدخل السياسى والإدارى ، وكذلك وظيفة المحاكم فى تنفيذ القانون والفصل فى المنازعات بين الأفراد .

ويمكن أن يتضمن هذا الموضوع الأنواع الرئيسية للجرائم التى تنظر أمام المحاكم ، ويستدعى ذلك التعرف على مرونة الأحكام من ناحية العقاب ، والعلاج فى النظام التأديبى ، والإتجاهات السائدة نحو الخارجين على القانون سواء أكانوا من الكبار أو الصغار . وكذلك دراسة تفصيلية لنظام إطلاق سراح السجين ووضعه تحت المراقبة الإجتماعية وأنواع المؤسسات الإصلاحية التى يعمل بها الإختصاصيون الإجتماعيون .

ولابد أن يرتبط هذا الموضوع بدراسة أسباب الإنحراف وأنواعه . ويهتم هذا الموضوع بقوانين الأحوال الشخصية التى تنظم العلاقات الأسرية وقوانين الأحداث المنحرفين والمؤسسات الإجتماعية التى تهتم برعاية الأسرة والأطفال الجانحين .

ويجب أن ترتبط هذه المادة بالقرارات الخاصة برسم السياسة الاجتماعية ومجالس التخطيط القومية ، ومجالس البحوث الإجتماعية وكذلك هيئات الرعاية الإجتماعية الخاصة التى تهتم بالخدمة الإجتماعية .

٣ ـ النظرية السياسة أو الفلسفة الإجتماعية :

ويشمل هذا الموضوع النظريات الهامة عن طبيعة الدولة وغرضها ، والعلاقة بين الفرد والمجتمع والدولة وأهداف الدولة والآراء المختلفةعن طبيعة الصالح العام أو التقدم الإجتماعى ، ومشكلات السلطة والطاعة والمسئولية والحقوق والحريات السياسية والمدنية ، والمساواة والعدل الإجتماعى .

ومن المهم كذلك دراسة طبيعة الإلتزام الإجتماعى وواجبات الفرد والمجتمع والدولة والعلاقات المتبادلة فيما بينها . هذا إلى جانب دراسة مشكلات التوفيق بين حق الفرد فى تقرير مصيره وحقوق المجتمع ، وإلتزام المجتمع بإحترام حقوق كافة الأفراد على قدم المساواة .

ويمكن أن تدرس هنا كذلك السلطات التأديبية التى تمتلكها الدولة وعلاقتها بالإتجاهات الإجتماعية السائدة ، وسوف تلقى دراسة طبيعة الإلتزام الجماعى والمسئوليات القومية الضوء على القيم الإجتماعية السائدة والآراء الفلسفية عن استخدام القوة والإجبار . وفى هذا الموضوع ينبغى أن يهتم الطلاب بدراسة الفلسفة الإجتماعية التى تقوم عليها أهداف الخدمة الإجتماعية وملاحظة القيم الأخلاقية التى تسعى إليها الأهداف خلال التطبيق العملى .

٤ ـ الإقتصاد :

من المفروض أن يلم الطلاب بالموضوعات الأساسية لحياة المجتمع الإقتصادية ودراسة الجوانب الإقتصادية للسياسة الإجتماعية ، وخاصة ما يتصل بالخدمات الإجتماعية الحكومية والأهلية ، وتنظيم ميزانية الأسرة ، ومستويات المعيشة ، والحياة الإجتماعية لجماعات ومجتمعات معينة .

ولما كان الإختصاصيون الإجتماعيون يعملون فى إطار الموارد الإقتصادية المحدودة فلابد لهم أن يدركون أن الإختيار هو أحد المشكلات الأساسية فى الحياة الإقتصادية ويرجع ذلك إلى أن الموارد المتوفرة أقل دائما من حاجات الإنسان وتطلعاته .

ويرتبط هذا الموضوع بأحد اهداف الخدمة الإجتماعية وهو مساعدة الناس حتى يصبحوا أكثر إحساسا بالمسئولية فى ممارسة الإختيار .

وتدور دراسة علم الإقتصاد حول الموضوعات التالية :

أ ـ طبيعة علم الإقتصاد ومجاله ، مشكلة الندرة ومسائل علم الإقتصاد الأساسية الأخرى بما فيها نظرية الطاقة الممكنة ، والنواحى الإقتصادية للمجتمع والعنصر الإقتصادى والمشكلات الإجتماعية ، وأهمية ملاحظة الإتجاهات فى الإنتاج والإستهلاك .

ب ـ الحياة الإقتصادية للمجتمع ، كيف تنتج الثروة الإقتصادية ، والموارد الطبيعية ، والقوة العاملة واستخدام الأساليب والمعدات الفنية والبناء المتغير للزراعة والصناعة والتجارة ، ومكانة العمال فى كل منها ، والتصنيع بما فيه الإنتاج الضخم ، وتوزيع العمل وما يقابله من زراعة وحرف يدوية يقوم بها الفلاحون ، والمشكلات الإقتصادية للإنتاج والتسويق ، واستعمال النقود كوسيلة للتبادل وأنواع الدفع الأخرى ، وكيفية تحديد الأجور والأثمان، والأجور الفعلية والأجور النقدية وفئات السكان العاملين ، والعمالة الجزئية والبطالة ، وشروط العمل ، مع الإشارة بصفة خاصة إلى عمل النساء والأطفال ، ودور الحكومة والنقابات وأصحاب العمل فى تحديد الأجور وشروط العمل .

جـ ـ الدخل القومي : من ناحية جملة الإنتاج والنفقات ، وتوزيع الدخل القومى بين الفئات الإجتماعية المختلفة فى المجتمع ، ونسبة الإعتمادات المخصصة للرعاية الإجتماعية من المصروفات العامة ، ومشكلات تحديد الأولويات وعلاقاتها بالموارد المحدودة ، وتوقيتها وتوازنها بحيث تؤدى إلى أقصى إنتاج إقتصادى وإجتماعى ممكن ، والإستثمار العام والمدخرات وتخطيط ميزانية الأسرة وطرق الإنفاق خاصة بالنسبة للغذاء والسكن والكساء والترويح بين الفئات الإجتماعية . ودراسة مستوى الفقر وخاصة حالة الكفاف والأسباب التى تؤدى إلى الفقر . ومقاييس تحديد مستويات المعيشة ، والوسائل المتبعة لرفع مستوى المعيشة وفاعليتها ، والمشكلات التى تسببها بعض العوامل كالموارد الطبيعية المحددة وعدم توفر رأس المال اللازم للإستثمارات ، وتفشى الأمية ، وقلة الفنيين .

د ـ مشكلات التحضر : أى الهجرة من الريف إلى الحضر ، أسباب الهجرة والإنتقال ، ووسائل المواصلات الأخرى ، السكن ، الإجراءات الصحية

والظروف العامة للمعيشة والعمل ، ومعدل نمو المدن ، ومشكلات الإنتقال من المجتمع الصغير والأسرة الكبيرة والنظام القبلي إلى المجتمعات الحضرية التي تتسع فيها فرص العمالة ، والأسرة الصغيرة والعلاقات الثانوية .

هـ ـ الإتجاهات السكانية : السكان من ناحية الحجم والكثافة ، واتجاهات السكان وعلاقتها بالدخل القومي واتجاهات الإنتاج ، الخصوبة ومعدل المواليد ، معدل الوفيات بين الأطفال ، معدل الوفيات بين السكان ، العوامل التي تؤثر في متوسط الاعمار ، توزيع السكان حسب السن والجنس والمهنة وتوزيعهم حسب المجتمعات الريفية والحضرية ، المشكلات الإقتصادية والإجتماعية التي تترتب على النمو السريع للسكان ، مشكلات البطالة والإعالة (إعالة الأطفال والمرضى والمسنين) ، تنظيم الأسرة وعلاقته بالإتجاهات الدينية والإجتماعية ، المؤسسات الإجتماعية لتأمين حياة الأسرة وتحسين أحوال المعيشة ، وكذلك دراسة المناطق العشوائية والمشكلات التي تنجم عنها .

٥ ـ علم الاجتماع وعلم النفس الإجتماعي والأنثروبولوجيا :

للعلوم الإجتماعية أهمية كبرى في تدريب الإختصاصيين الإجتماعيين باعتبارها الوسيلة الأساسية في مساعدة الطلاب على إدراك ما للمؤثرات الإجتماعية من أثر على سلوك الفرد وسلوك الجماعة ، مع الإهتمام بصفة خاصة بالمكونات الثقافية للتصرفات الأسرية وقواعد السلوك الإجتماعي المقبولة والأدوار التي يقوم بها الأفراد في الأسرة والمجتمع . ومن أمثلة ذلك الإلتزامات الثقافية المتوقعة من الرجل كزوج وعائل للأسرة . ولا يعتبر هذا الفهم ضروريا للتشخيص الإجتماعي والعلاج الذي تمارسه الخدمة الإجتماعية فقط بل ينبغي أن يدرك الطلاب أنه يمكن

أن يكون ثمة اختلاف بين قيم الإختصاصيين الإجتماعيين وآرائهم الثقافية وبين قيم وآراء العملاء . والغرض من هذه الدراسة هو تزويد الطلاب بالمعارف الضرورية عن أساليب التفاعل الإجتماعى التى تؤلف حياة المجتمع والبناء الإجتماعى ، والعمليات الإجتماعية السائدة فى المجتمع . وهم فى حاجة كذلك إلى دراسة عملية المكونات الإجتماعية لسلوك الفرد وبالطريقة التى توجه بها الدوافع الأساسية وطريقة التعبير عنها ، والحاجات الأساسية التى تفرضها بيئة ثقافية معينة ، وتحليل القيم التى تفرضها الثقافة وأساليب المعيشة ودورها فى تحقيق النمو السليم للفرد وقيامه بوظائفه أو عرقلة هذا النمو وتعطيله .

ويستدعى تطبيق العلوم الإجتماعية الإلمام بالعلاقات الجماعية والتى تبدأ بجماعة الأسرة والعمليات الدينامية السائدة فى علاقات الجماعة المتشابكة والتى تعتبر جانبا هاما من خبرة الفرد وتمثل فى جوهرها دراسة عمليات التكيف الاجتماعى .

فالمجتمع يفرض على الفرد (طفلا كان أم راشدا) أنماطا معينة للسلوك ، ولذلك ينبغى أن يلم الإختصاصى الإجتماعى بالطرق التى يستجيب بها الفرد لما يتوقع منه من سلوك وكيفية استجابته للقيم والمعايير ، وطريقة استجابته للسلطة وكيف يكتسب دورا محددا فى الجماعة التى يعيش فيها ، وكيف يتخلى الناس عن بعض أساليب الحياة القديمة ويمارسون طرقا جديدة . إذ من الضرورى مساعدتهم على تقبل التغير والتغلب على مظاهر الصراع وسوء التكيف .

وتهتم الأنثروبولوجيا الإجتماعية بدراسة المجتمع والنظم الإجتماعية وتحليل العلاقات القائمة بين الناس فى ذلك المجتمع . وتعتمد الدراسة الأنثروبولوجية الحديثة فى هذا التحليل على دراسة العادات والتقاليد وأنماط السلوك وتصرفات الناس وأفعالهم فى حياتهم اليومية . ثم تتخذ منها العناصر البسيطة الأولية التى تبنى عليها تحليل العلاقات الإجتماعية التى تتبلور فيما نسميه بالنظم الإجتماعية كالنظام

القانونى ، أو النظام الإقتصادى ، أو النظام السياسى ، أو نظام القرابة وما إلى ذلك. والأنثروبولوجيا كعلم تهدف إلى معرفة وظيفة الظاهرة أو النظام ، أى الدور الذى تؤديه تلك الظاهرة أو ذلك النظام فى البناء الإجتماعى . كما تهتم بدراسة أشكال التجمعات الإنسانية التى يمكن أن نجدها عند الإنسان .

وتهتم الأنثروبولوجيا الإجتماعية بدراسة البناء الإجتماعى أى جميع العلاقات الإجتماعية القائمة بين شخص وآخر ، وعلى سبيل المثال يتكون بناء القرابة فى أى عدد من هذه العلاقات الثنائية ، كالعلاقة بين الأب والإبن مثلا .

كما يشمل البناء الإجتماعى تمايز الأفراد ، وعلاقة البناء الطبقى للمجتمع بالمهنة والدخل والتعليم ، والمركز الإجتماعى والأدوار المختلفة بين الرجال والنساء، وبين الرؤساء (القادة) والأتباع ، وبين أصحاب العمل والعمال . أما مفهوم الثقافة فيمكن دراسته من زاوية الجماعات الثقافية فى مجتمع معين ، والإتجاهات المختلفة ، والمعايير الخاصة بخبرات الحياة الأساسية كما تعبر عنها فى مواقف ثقافية محددة ، وأساليب السلوك وعلاقات الأدوار بعضها ببعض . ويمكن دراسة ميل الجماعات نحو تكوين عادات واتجاهات وآراء ثابتة . وترتبط هذه الدراسة بالتغير الإجتماعى سواء كان مخططا أو غير مخطط مرغوبا فيه أو موضوع مقاومة ، وكذلك دراسة المشكلات التى تنشأ عن التخلف الثقافى والصراع الثقافى .

وينبغى دراسة الإتجاهات إزاء السلطة والضبط الإجتماعى والمسئولية الإجتماعية فى المجتمع برمته أو فى العلاقات بين الآباء والأبناء أو فى مجال العمل. ودراسة طرق تغيير الإتجاهات من أهم المعارف اللازمة للإختصاصيين الإجتماعيين لأن جانبا كبيرا من مهارتهم يوجه نحو مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات فى تغيير الإتجاهات التى تعوق حرية اختيارهم وسيطرتهم على أنفسهم.

ويحتاج الإختصاصى الإجتماعى إلى الإلمـام بديناميـات الجماعـات ويشـمل هذا الموضوع طبيعة الجماعة وأهميتها بالنسبة للفرد ، وكيف أن الجماعة سابقة على وجود الفرد وأنها المهد الذى تتكون فيه الشخصية الإنسانية . وتعتبر عضوية الجماعة ضرورية للنمو الفردى وتوفير الصحة النفسية باعتبـار الجماعة هى الأداة الأساسية فى إشباع حاجات الفرد خلال العلاقات المتداولة التى تحقق الشعور بالإنتماء والأمن والتقدير .

ويتضمن تحليل حياة الجماعة دراسة الدوافع التى تجعل الأفراد يقبلون على تكوين الجماعات ، والأغراض التى تسعى إليها الجماعـات المختلفة والتاريخ الطبيعى للجماعة والعلاقات بين أعضائها ، وكذلك العلاقات بين مختلف الجماعات وتشمل ديناميات الجماعة عمليات التماسك والتفكك فى الجماعـات ، والعوامل التى تؤدى إلـى تكوين الجماعات الفرعية ، والأدوار المتغيرة التى تقوم بها القيادة ، وعمليات الإتفاق والصراع وعلاقتها بحياة الجماعة وتقدمها .

وتشمل دراسة المجتمع كذلك مظـاهر التماسـك والتفكـك الإجتمـاعى ، ويستلزم ذلك التعرف على الجماعات التى تعانى من مشكلات معينـة . وثمـة صعوبات كبيرة لتحديد العوامل المتغيرة التى يمكن أن تعتبر معاييرا نحكم فـى ضوئها على " الصحة " الإجتماعية أو الرعاية الإجتماعية والمرض الإجتماعى أو "القصور" الإجتماعى خاصة وأن هذا الموضوع يحتاج إلـى تحويل الأحكام الكيفية إلى أحكام كمية ، وقد تكون الأحكام انعكاسا لقيم ثقافية معينة ومن ثم تختلف عناصر التقييم من مجتمع إلى آخر .

وفيما يلى تقسيم للعناصر اللازمة لتقويم الرعاية الإجتماعية كما وردت فـى تقرير الأمم المتحدة من التعريف الدولى لمستويات المعيشة وقياسها وهى :

أ ـ الصحة بما فيها الأحوال والظروف السكانية . ب ـ الغذاء والتغذية .

جـ ـ التعليم ويشمل معرفة القراءة والكتابة والمهارات .

د ـ ظروف العمل . هـ ـ حالة العمالة .

و ـ مجموع الإنفاق ، والمدخرات . ز ـ الإنتقال .

ح ـ السكن . ط ـ الكساء .

ى ـ الترويح والتسلية . ك ـ الضمان الإجتماعى .

ل ـ الحريات الإنسانية .

٦ ـ البحث الإجتماعى :

يستخدم الإختصاصى طرق البحث الإجتماعى خلال عملية الدراسة الإجتماعية بأكملها وهو يحتاج إلى إلمام بالمنهج الإحصائى واستخدامه بطريقة ملائمة والتعرف على أهمية البحوث الإجتماعية فى صياغة النظريات عن طريق جمع المعلومات الميدانية واختبار صحة الفروض وإثباتها أو نفيها .

ولابد أن يتعلم الطلاب احتمالات الأسباب المتعددة ونسبية التشخيص والإقتصاد فى تعميم النظريات على المواقف المختلفة .

والغرض من دراسة طرق البحث الإجتماعى هو إعداد الطلاب وتدريبهم على الإستقصاء العلمى للتعرف على المشكلات الإجتماعية وأسبابها ونتائجها ، لإكتشاف أساليب تخفيف المشكلات أو علاجها ، والإجراءات الفعالة فى تنفيذ برامج الرعاية الإجتماعية وتقييم نتائجها .

والبحث الإجتماعى فى الخدمة الإجتماعية يعنى الإستقصاء الدقيق والإختبار العلمى لصلاحية مؤسسات الخدمة الإجتماعية وطرقها حتى يمكن التأكيد والتعميم ونشر المعرفة والمهارات ، والمفاهيم ، والنظرية الخاصة بالخدمة الإجتماعية.

ويهتم المسح الإجتماعى باكتشاف حاجات السكان الإجتماعية ، وكيفية إشباع هذه الحاجات بصورة ملائمة . وإذا كانت هذه الحاجات غير مشبعة فما هى

الإجراءات الضرورية لتوفير هذا الإشباع . وتقوم الهيئات العملية بكثير من البحوث الإجتماعية الخاصة بالصحة ، والإسكان ، والتغذية ، وغيرها من المشكلات الإجتماعية التى تتعرض لها بعض الفئات الخاصة كعمال التراحيل وتشغيل النساء والأطفال فى الزراعة وبعض الصناعات الأخرى .

أما البحث الإجتماعى الخاص فيهتم بمدى ملائمة الخدمات الإجتماعية فهو يستعرض المشكلات الإجتماعية الكبرى والإجراءات التى اتخذت لإشباع هذه الحاجات عبر المراحل التاريخية المتغيرة ، كالصحة ومشكلات رعاية الطفل ، والبطالة الشاملة ، والبؤس الإقتصادى ، والحاجات الخاصة للمسنين ، والمكفوفين وذوى العاهات ، وغيرهم من الفئات المعوقة ، وموضوع توفير الأمن الإجتماعى والإقتصادى والترويح وأنشطة وقت الفراغ . ويمكن ان تشمل موضوعات البحث والدراسة تاريخ وبناء نسق الرعاية الإجتماعية . وتغيير المبادئ المطبقة فى الخدمة الإجتماعية والخصائص المهنية للخدمة الإجتماعية .

٧ - الإدارة :

تعتبر المؤسسات الإجتماعية ركيزة أساسية فى ممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية . ومن خلال الإدارة تترجم السياسة العامة لهذه المؤسسات إلى خدمات اجتماعية ، حيث تهتم بدراسة بناء مؤسسات الرعاية الإجتماعية ووظيفتها ، ودراسة طرق أداء العمل الإجتماعى ، وتقديم خدمات جديدة أو تحسين الخدمات القائمة ، وترتبط الإدارة بديناميات الجماعة وتفاعل الجماعة كمايبدو ذلك فى العمل الذى يقوم به موظفو المؤسسات الإجتماعية ، وفى العلاقات بين المؤسسات المختلفة . وتقوم إدارة الهيئات الإجتماعية بترجمة ما تقدمه التشريعات الإجتماعية وأهداف الرعاية الخاصة والدوافع الدينية إلى خدمات ومزايا دينامية لصالح الإنسانية وتهدف إدارة

المؤسسات الإجتماعية إلى مساعدة الناس بأقصى كفاءة ممكنة وتوصف الإدارة باختصار أنها فن العلاقات الإنسانية .

ولا تقتصر مهارات الإدارة على مؤسسات الرعاية الإجتماعية ، فهى تشتق من الإدارة العامة ومن أساليب إدارة الأعمال . إلا أن الأهداف الخاصة للخدمات الإجتماعية أى مساعدة الكائنات الإنسانية ـ تعتبر مظهرا تتميز به إدارة المؤسسات الإجتماعية عن إدارة المشروعات التجارية والصناعية وعن غيرها من أنواع النشاط التى لا تتعامل مباشرة مع الكائنات الإنسانية .

وتتضمن الإدارة فى الخدمات الإجتماعية تكوين الأحكام واستخدام المعارف والمهارة المهنية التى تختلف عن المعارف والمهارة المطلوبة فى إدارة الأعمال أو فى إدارة المدارس ، أو المستشفيات .

وأهم وظائف إدارة المؤسسات الإجتماعية الحكومية أو الأهلية يمكن تقسيمها إلى تسع أنواع من الأنشطة هى :

أ ــ الكشف عن الحقائق : يتوقف جمع الحقائق على برامج المؤسسة الإجتماعية والأهداف التى تتوقف بدورها على نوع المؤسسة إذا كانت حكومية أو اهلية . ويتطلب الكشف عن الحقائق دراسة الظروف الإجتماعية والصحية وهى التى تفرض على المؤسسة تخطيط الخدمات التى تقوم بتوفيرها فى المجتمع . وفى حالة الهيئات الحكومية ترفع نتائج البحث إلى الأجهزة التشريعية التى تقرر الإجراءات الضرورية الواجب اتخاذها (كإنشاء عيادة نفسية لتوجيه الأطفال مثلا).وقد تكتفى المؤسسة الأهلية برفع نتائج البحث إلى مجلس الرعاية أو الإتحاد الإقليمى للهيئات الإجتماعية أو عرضها على جماعة من المواطنين المهتمين بالرعاية الإجتماعية لإنشاء مؤسسة للحضانة مثلا .

ب ـ تحليل الظروف الإجتماعية وتحليل الخدمات اللازمة لإشباع الحاجات الإنسانية : يؤدى تحليل المشكلات الإجتماعية التى تقوم المؤسسة الإجتماعية بمواجهتها إلى تمكين المؤسسة من تقدير نوع وحجم الخدمات المطلوبة ، وتقييم إتجاهات المستقبل على أساس البيانات الإحصائية التى تتوفر عن الخبرات السابقة .

جـ ـ إتخاذ القرارات فيما يتصل بأفضل الوسائل للوصول إلى هذا الغرض : بعد أن تقوم المؤسسة بتشخيص الحاجات الإجتماعية الحاضرة ، ينبغى أن تتخذ قراراً بشأن طرق العمل المفضل الذى تتبعه ، فى ضوء الموارد المتاحة لها، سواء من الموارد البشرية أو المادية ، كما ينبغى أن تقرر أفضل الطرق لإستخدام الموارد البشرية والأدوات .

د ـ التخطيط وتوزيع الموارد : يقوم التخطيط وتوزيع الموارد على أساس الإختيار السابق ، الذى يحدد أفضل الطرق لتحقيق أغراض المؤسسة الإجتماعية ومن ثمة تتضح أهداف المؤسسة القريبة والبعيدة ، وترسم السياسات التى توجه عمل المؤسسة ونشاطها لإشباع حاجات العملاء المتغيرة .

هـ ـ إقامة الأبنية التنظيمية وواجبات العمل : يؤدى إنشاء الأبنية التنظيمية إلى توزيع الواجبات على الموظفين إلى جانب تحديد دقيق لمسئوليات العمل ، وتفويض السلطة والإشراف . ويتضمن ذلك توصيف الوظائف وخطوط الإتصال وإنشاء عمليات مقننة تتضمن حدود وسلطة كل شخص ، وبذلك يتعرف كل عضو بدقة على عمله ومسئولياته .

و ـ توفير الموظفين اللازمين للمؤسسة : تحدد إدارة الأفراد سياسات التعيين والتوظيف فى المؤسسات وقواعد الترقيات ، والأجور ، والأجازات ، وشروط العمل . والتقويم العادل لإنجازات الموظفين يعتبر من الأمور

الضروريه لصمر كفءه الخدمه وسلامه الروح المعنويـة كما تعد شروط التقاعد . والفصل . والتدريب أثناء الخدمة وإجراءات التظلم من بين نشـاط إدارة الأفراد

ر ـ الاشـراف علـى الموظفين ومراقبـة أعمـالهم ومراجعـة الأعمـال الماليـة : تتضمن رقابة أعمال المؤسسة قيام التنظيم بوظيفته بطريقة ملائمة وتحقيـق أغراضـه.ويتطلب ذلك التنسيق بين نشاط الموظفين والإشراف ، والإتصـال المنظـم ، وتوفير المشـورة ، واجتماعـات الموظفيـن ، وإجـراءات الرقابـة المالية .

ح ـ التسجيل وإمساك الدفـاتر : يعتـبر التسـجيل وإمسـاك الدفـاتر الماليـة لجميـع الأنشطة الجوهرية والمهمات التى تمتلكها المؤسسة من الأمور الضروريـة لتقديم تحليل دقيق للميزانية التـى ينبغـى تقديمهـا لمجلس الإدارة أو لممثلـى السلطة القانونية التى تشرف على المؤسسة وتهيئة السجلات فرصـة لتقييـم كفاءة العمليات واقتراح التحسينات الممكنة ، كما يمكـن الإسـتفادة منهـا فـى وضع توصيات خاصة بتعديل السياسة الإجتماعية للمؤسسة .

ط ـ توفير الموارد المالية : يتوقف تحديد وتدبير الموارد اللازمة للمؤسسة علـى طبيعتها وبنائها ، وفـى حالـة المؤسسـة الحكوميـة تعتمـد الميزانيـة بمعرفـة الوزارات أو الحكم المحلى . وفى حالة المؤسسة الأهلية فإن التمويل يكـون عن طريق التبرعات أو الإشتراكات أو الإستثمارات أو الإعانة الحكومية .

٨ ـ التشريعات الإجتماعية :(١)

إن كثيرً من المشاكل تحتاج حلولها إلى الإلمـام بالتشـريعات المختلفـة إذ أن هناك مجموعة كبيرة من التشريعات الموضوعية مثـل التشـريعات العماليـة المتعلقـة

(١) خيرى خليل الجميلى . المدخل فى خدمه الفرد ١٩٩٦ . ص ص ـ ٦٧ : ٦٨

بقواعد التأمينات الإجتماعية ومعاشات العجز والشيخوخة والفصل التعسفي والتعويضات عن إصابة العمل ونفقاته وتنظيم العلاقة بين العامل وصاحب العمل وهي أمور قد ينتج عن الجهل بها الكثير من المشاكل التي قد يواجهها الإختصاصي الإجتماعي .

في حين أن العلم بها يعاوننا في إيجاد الحلول الملائمة للعديد من المشكلات التي يعاني منها أصحابها .

هناك أيضا المشكلات المتعلقة بالأسرة والتي تقتضي الإلمام بالتشريعات الأسرية الخاصة بالأحوال الشخصية التي تتناول أمور النفقات والحضانة وحقوق الزوجة في حالات الطلاق،كل هذا يوضح دور التشريعات الإجتماعية في وضع محددات قانونية يجب على الإختصاصي الإجتماعي الإلمام بها حتى يتمكن من علاج مشكلات عملائه وتقديم المساعدة الممكنة لهم .

٩ ـ العلوم الدينية :(١)

يعتبر الدين من أهم المقومات الخلقية ، ويرجع له الفضل في وضع الأسس الرئيسية لمناسك الإيمان والبنيان الإجتماعي وأشكاله ، وهو المنظم المنسق لجميع نواحي الحياة . فقد تناولت الشريعة الإسلامية الكثير من المشاكل التي يتعرض لها الإنسان في المجتمع والتي تمس جوهرحياته كالزواج والطلاق والإرث والحضانة والنفقة والوصية والتبني والزكاة ، كذلك يمدنا الدين بالقواعد المنظمة للسلوك والأخلاق وعلاقة الأفراد بعضهم ببعض كما نستلهم منه المبادئ السامية التي تبنى عليها المجتمعات ويعطينا القواعد والإلتزامات التي تخلق أفراداً أصحاء نفسياً وإجتماعياً وتخاطب طريقة العمل مع الحالات الفردية في الفرد مقومات الخير لتقوية الجوانب الروحية ويعاون الإختصاصي الإجتماعي في تحقيق هذا الدور

---

(١) خيرى خليل الجميلى ، مرجع سابق ، ص ص ٦٤ ـ ٦٥

إلمامه بالعلوم الدينية إذ يمكنه الإستعانة بها فى علاج المشكلات النفسية والإجتماعية التى ترتبط بعلاقة الأفراد بعضهم ببعض وخاصة فى الأحوال الشخصية التى ترتبط بالفرد وأسرته والتى تحدد حقوقه وواجباته تجاه أسرته ومجتمعه حتى يكون عضواً إيجابيا فى المجتمع .

١٠ ـ العلوم الصحية (الطبية) :[١]

يتعرض الإختصاصى الإجتماعى فى عمله لكثير من المشكلات التى يكون للعوامل الصحية أثر كبير فى إحداثها والتى تتطلب توجيه وإرشاد العميل إلى الإجراءات التى يجب إتباعها فمريض الدرن الرئوى الذى يشير طبيبه بضرورة إقامته فى المستشفى ورفض المريض للعلاج لأنه يخشى أن يترك أسرته بدون عائل والإختصاصى فى هذه الحاله يقوم بإقناع العميل بأهمية دخوله المستشفى ويطمئنه على مساعدة الأسرة ، وأيضا له نفس الدور مع العملاء الذين يقاومون إجراء العمليات الجراحية هذا بالإضافة لدور الإختصاصى الإجتماعى فى إرشاد الأسرة إلى الطرق الصحية الوقائية .

لذا فلابد للإختصاصى الإجتماعى أن يكون ملماً بالعلوم الصحية الطبية لأنها تمدنا بالوظائف العامة للأجهزة الجسمية والأمراض المختلفة التى تؤثر على صحة الفرد وطرق الوقاية والعلاج مما يساعد الإختصاصى الإجتماعى على تفهم المشاكل الصحية والقيام بدوره فى مساعدة الأفراد على مواجهة الصعوبات الناتجة عن الأسباب المرضية فيرشدهم إلى أنسب الأساليب العلاجية حتى يتمكنوا من تأدية وظائفهم ويؤهلهم للأعمال التى تتناسب وقدراتهم الصحية والعقلية .

ولا شك أن الإختصاصى الإجتماعى لا يستطيع القيام بهذه الادوار مالم يكن لديه القدر الكاف من المعرفة والدراسة للعلوم الصحية الطبية .

---

[١] خيرى خليل الجميلى ، مرجع سابق ، ص ص : ٦٥ ـ ٦٦ .

المبحث الثانى

التدريب الميدانى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية

إن تطبيق مهنة من المهن أو علم من العلوم أمر هام للغاية وبدونه لن تكون لهذه العلوم قيمة تذكر للنشاط الإنسانى بل ولتصبح تأملات فلسفية لعالم الغيبيات وقديماً أطلق ويليام جيمس (١٨٩٠) رائد البراجماتية المحدثة شعاره المعروف : علم بلا أداء هو حبات من الرمل المتطايرة فى الصحراء وفلسفة لاقيمة لهافى عالم متغير . كما وصفه ستيوزات ميل S . mill بأنه كالقطة السوداء فاقدة النظر التى تبحث عن شئ أسود فى غرفة مظلمة كالحة السواد .

وإذا كانت هذه هى قضية كل العلوم ، فمن الأحرى أن تمثل أهمية خاصة لمهنة الخدمة الإجتماعية والتى تعتمد كليا على الممارسة (Practice) لمجموعة من المعارف والنظريات المستقاة غالبيتها من العلوم الأخرى .

وإن كان هناك اتفاق بين العلماء على أن للخدمة الإجتماعية ثلاثه بناءات رئيسية تتمثل فى البناء النظرى والبناء المهارى والبناء القيمى من ثم فإن التكامل لابد وأن يشمل الممارسة الفعلية لهذه البناءات الثلاثة المتعلمة كمعارف محددة فى الواقع التطبيقى .(١)

وإن كان من المسلم به أن الإختصاصى الإجتماعى يعمل على تغيير الأفراد والجماعات والمجتمعات وبذل المساعدة المهنية لبعث الطاقات الخلاقة الكامنة لدى الفرد أو الجماعة أو المجتمع . ومن المألوف عادة أن يعمل الإختصاصيون الإجتماعيون أولاً فى مواقف الأزمات وما يحدث من استجابات من جانب الأفراد والجماعات فى مواقف يشتد فيها الضيق والتوتر والصراع . ومن ثمة يكون المحور الأساسى هو ربط المواد التأسيسية بالمواد المهنية . ومع ذلك فلا يمكن أن يعتبر هذا العرض ملائما للدور الذى تؤديه الخدمة الإجتماعية فى حالات

---

(١) مؤتمر الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠١ .

الإضطراب الإنفعالى أو المادى الذى يؤدى إلى الإرتباك والسلبية والعجز عن مواجهة المواقف الضاغطة . كما أن هذا الوصف لا يمكن لن ينطبق على الأهداف الإيجابية التى تسعى إليها الخدمة الإجتماعية فى مساعدة الجماعات والمجتمعات على الإنطلاق واتخاذ الخطوة الأولى حتى يكتشفوا بأنفسهم امكانيات العمل والتقدم والنمو الإجتماعى . ويبدو أن المفهوم الشامل المتطور هو الذى يغطى مجال ممارسة الخدمة الإجتماعية الحديثة .

وقد ظلت الخدمة الإجتماعية تعرف بأنها تهتم بمظاهر سوء التكيف الإجتماعى أو سوء أداء الوظيفة الإجتماعية ، أى أن الإختصاصى الإجتماعى يتعامل مع أشخاص يعانون من مواقف الضغط والتوتر وأن مشكلاتهم تقع أساسا فى إطار العمليات النفسية ، وقد تكون الخدمة الإجتماعية كذلك بمعناها الشامل ، وبالرغم من ذلك فإن سوء التكيف يرجع أحيانا إلى عدم وجود علاقات اجتماعية إيجابية كمافى حالة إيداع الأطفال فى المؤسسات الإيوائية أو حالات التبنى أو جماعات الشباب التى لا تجد فرصا ملائمة لإستثمار وقت الفراغ او الترويح ، ويشير مصطلح " العلاج " نظرا لإستعارته من المهن الطبية إلى سوء أداء الوظيفة الإجتماعية ولذلك يتطلب العلاج ، بينما مصطلح " التنمية " يتضمن نوعا من التخلف أو القصور الذى يمكن التغلب عليه بمساعدة الفرد على استخدام قدراته إلى أقصى حد ممكن بحيث يشبع حاجاته بصورة أوفى . والواقع أن الخدمة الإجتماعية تمثل متصلا يوجد فى أحد طرفيه سوء الأداء الوظيفى الواضح الذى يحتاج فيه الفرد إلى العلاج حتى يستطيع مواجهة مواقف الحياة المتغيرة ، وفى الطرف الثانى تهدف الخدمة الإجتماعية إلى تنمية الأداء الوظيفى وتقويمه ودعم العلاقات الإجتماعية الإيجابية فى جماعة أو مجتمع معين . ولا يمكن تعلم تطبيق المعرفة فى مواقف ملموسة محددة دون أن ننمى فى نفس الوقت مهارة فى تطبيقها ويصدق ذلك فى كافة المهن وخاصة فى الخدمة الإجتماعية حيث يمتزج الإستعداد والحماس

بالعلم النظرى والممارسة كى تنمو المهارة . ومن الواضح أن الطالب يمكنه تعلم طريقة الخدمة الإجتماعية والإلمام بها بصورة نظرية خالصة ولكنه لا يستطيع استخدامها بصورة فعالة بالتعليم النظرى وحده . ولذلك كان التدريب الميدانى المنظم من الموضوعات الأساسية حتى يتعلم الطلاب طريقة الخدمة الإجتماعية باعتبارها طريقة تزداد عمقا فى المواقف الملموسة التى ترتبط بحاجات الفرد .

وتشبه طريقة الخدمة الإجتماعية فى جوهرها طرق العلوم المهنية الأخرى فى علاج المشكلات سواء فى الطب أو القانون أو فى الخدمة الإجتماعية وتتميز هذه المهن بخطوات أربع هى :

١ ـ استقصاء الحقائق . ٢ ـ التحليل .

٣ ـ التخطيط . ٤ ـ تنفيذ الخطة .

وحسب المصطلحات المستخدمة فى الخدمة الإجتماعية يطلق على هذه الخطوات :

- الدراسة النفسية الإجتماعية .
- التقدير التشخيصى assesment .
- تصميم الخطة .
- التدخل العلاجى intervention .

والهدف الأساسى من دراسة المفاهيم الأساسية للخدمة الإجتماعية هو تزويد الطلاب بفكرة واضحة عن وحدة مهنة الخدمة الإجتماعية فى مظاهرها المختلفة واستخدام أى طريقة من طرق الخدمة الإجتماعية الثلاث يستدعىاستخدام الطريقتين الأخريين حتى يكون العمل فعالا . وغالبا لا يكون العمل مع الأفراد (الحالات) مثمرا إذا لم تراع جماعة الأسرة وما يحدث فيها من تفاعل بين أعضائها باعتبارها الجماعة الأولية الأساسية فى حياة الفرد . كما يعتبر فهم الدور الذى يؤدية الفرد فى جماعة العمل أو جماعة وقت الفراغ أو الجماعة الدينية أو بينه وبين جيرانه وتأثير

هذه العضوية فى سلوكه واتجاهاته وقيمه وقدرة هذه الجماعات على تعديل سلوكه ، من العناصر الأساسية فى رسم خطة العلاج .

ويحتاج المشتغلون بطريقة العمل مع الحالات الفردية وخدمة الجماعة إلى الإلمام ببناء المجتمع المحلى ومراكز القوة فيه ، كذلك عوامل الضبط والمؤثرات والحاجات المختلفة كما يحتاجون إلى معرفة كيفية خلق منبهات تؤدى إلى حث المجتمعات على علاج مشاكلها ومواجهة حاجات بعض الفئات الخاصة فى المجتمع. ومن ناحية أخرى يحتاج المشتغلون بخدمة الجماعات أو المجتمعات إلى معرفة طرق التعامل مع الأفراد .

ومن العسير أن نميز بين المواد التأسيسية والمواد المهنية ، وبين التطبيق فى التدريب الميدانى .

فالتعليم المثالى هو عملية متكاملة ذات جانبين الأول فى قاعات المحاضرات حيث تدرس المعرفة وطرق التفكير ، والثانى فى مؤسسة التدريب الميدانى لتنمية المهارة وتطبيق المعرفة والفهم بطريقة عملية منظمة ، وهذه المعرفة يكتسبها الطالب أثناء المناقشات التى تجرى فى قاعات الدروس . وإن كان هناك فجوة ما بين النظرية والتطبيق فى مجال الخدمة الإجتماعية والذى أعزاه بعض العلماء امثال ج . ريفير V . Dauis (١٩٨٤) إلى عجز العملية التعليمية عن تقدير الواقع التطبيقى لكافة أنماط العملاء ، وكيفية تطويع المفاهيم المسطحة والتجريدية والعامة إلى جزئية الموقف الإشكالى المحدود .

كما ذهبت فيرونيكا Vironica إلى إلقاء اللائمة على هذا النمط من التعليم الأفقى للعلوم التأسيسية دون ربط أو تنسيق لمواجهة الواقع وإنما مفاهيم متناثرة هنا وهناك .

كما ذهب أولسن Olsen (١٩٨٦) إلى أن عقبة التكامل تكمن فيما أسماه "بافتقاد الممارس للقلب السخى" هذا القلب أو العقل أو الروح الذى يدفع الممارس

إلى العناء للبحث والإستقصاء لكى يختار ويطوع بنفسه ما تعلمه فى فترة الدراسة.(١)

فإن ثمة أساليب استحدثتها تجاربنا العملية فى مصر وفى كثير من بلدان العالم النامى تحاول القضاء على تلك الفجوة ومن هذه الأساليب ما يلى :

١ ـ إيماناً بأن الممارس لا يمكنه تطبيق إلا ما يتفق وأخلاقياته وثقافاته وإمكانيات مجتمعه ، فالضرورة تشير إلى مايلى :

أ ـ الإعتماد المطلق على الإعداد المهنى لكفاءة قادرة على التعامل الشمولى مع احتياجات المجتمع برؤيا محلية بعيداً عن أساليب الغرب . طالما نفتقد الإمكانات المادية والموارد التى تتوفر فى هذه المجتمعات فلا اعتماد كليا على (ملكة) التغيير .

ب ـ تزويد الممارس بالنظريات المعاصرة المنتقاة لتناسب واقعنا المحلى وقيمنا وأخلاقياتنا .

جـ ـ تطويع مفاهيم هذه النظريات لتناسب هذا الواقع دون التشدق بمفاهيمها عند الغرب .

٢ ـ إيماناً بأن الممارسة تتطلب مؤسسات وأجهزة ديناميكية الأداء . وأهلية الإدارة لم تجمدها البيروقراطية المعهودة فإن الضرورة تقضى بإعادة هيكل التدريب الميدانى فى ضوء الواقع المصرى ليراعى كل مجموعة من المؤسسات المتجانسة فى أهدافها وإمكانياتها على حدة ، يقسمه على النحو التالى :

أ ـ مؤسسات تجريبية ـ للتجارب المستحدثة .

ب ـ مؤسسات تخصصية ـ لمجالات معينة .

جـ ـ مؤسسات عامة ـ لمجالات متنوعة .

---

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٨ .

٣ ـ اتفاقا ومجتمعنا النامى الذى يتطلع إلى القفز إلى حضارات المجتمع والتنمية الإنسانية فإن الضرورة تقضى بما يلى :

أ ـ إختيار الأساليب سريعة الإيقاع مع نبذ أساليب الإنتظارية بطيئة الإيقاع ومحدودة الفاعلية .

ب ـ اعتناق مفاهيم :

ـ المجموع قبل الجماعة والجماعة قبل الفرد .

ـ العمل والإنتاج والإيجابية والنمو هى أهداف التدخل المهنى .

ـ مواجهة المشكلات قبل تفاقمها .

٤ ـ نظراً لتدخل العديد من المهن مع مهام الإختصاصى الإجتماعى كإشراف الهوايات وكالمخطط الإقتصادى والطبيب النفسى والمرشد الأكاديمى والإختصاصى النفسى مما يمثل عثرة أمام ربط النظرية بالتطبيق فى المؤسسات فنقترح :

أ ـ تحديد مهام الإختصاصى الإجتماعى بكل دقة فى كل مجال .

ب ـ تأكيد أهمية فريق العمل فى المؤسسات ذات الأهداف المتعددة أو الأهداف المتجانسة .

جـ ـ تأجيل هذه المهام قانونيا لمنحها الصفة القانونية للحفاظ على حقوق المهن .

٥ ـ نظراً لما للإعداد المهنى من أهمية قصوى فى ربط النظرية بالتطبيق فيتعين ما يلى :

أ ـ إعادة صياغة مؤسساتنا لتناسب الواقع المصرى .

ب ـ إعادة صياغة منهج للتدريب الميدانى أكثر إقناعاً للطلاب .

جـ ـ حسن اختيار المشرفين والموجهين بما يتفق وأهدافنا المحلية فى توطيد الخدمة الإجتماعية من خلال إيقاع العصر والمعطيات العلمية الباهرة .

د ـ لابد و أن تنبع المادة التعليمية من واقع البيئة المصرية .

٦ ـ إن ربط النظرية بالتطبيق لا يمكن أن تتحقق ١٪ من خلال إشراف أكاديمي وميداني قادر على تبسيط المعارف النظرية بمسمياتها العامة إلى مفاهيم وإجراءات عملية بل وأساليب واقعية تتعامل مع كل موقف على حدة . على هذا النحو يصبح دور الإشراف الجيد والقادر والعالم والواعي ضروريا وحيويا طالما كان هو الوسيط بين العلم والعمل . فهو القدوة والمعلم والموجه والميسر والمساعد والمفسر والصديق وليس المحاسب والمعاقب الذى يحمل بين أصابعه دواماً قلمه الأحمر .

٧ ـ ضرورة إتفاق الرؤى حول :

أ ـ إما الإبقاء على نمط الطريق الحالى مع التوسع التدريجى فى التركيز على المجالات .

ب ـ وإما الإبقاء على الطرق والمجالات جنباً إلى جنب .

جـ ـ دراسة التطور الأمريكى المعاصر الذى ألغى كافة الطرق وضمها فيما أسماه : الخدمة العلاجية Clinical جنباً إلى جنب مع الخدمة الشمولية Macro بأمل تطويعها لتناسب الواقع المصرى .[1]

وإذا حاولنا أن نلقى الضوء على تطبيق المعارف النظرية وإخضاعها لطبيعة الممارسة من خلال التدريب الميدانى نجد أن كثيرا من أنواع المعرفة يكون استيعابها أكثر سهولة خلال العمل الميدانى كما تصبح طرق التفكير أكثر وضوحا . وفى نفس الوقت تناقش المهارات وطرق التطبيق التى ينقلها الطالب من التدريب الميدانى إلى قاعة الدرس وهكذا تصبح ممارسة الخدمة الإجتماعية عملية متبادلة بين المعرفة النظرية والفهم واستخدام المهارة فى المواقف المختلفة .

---

[1] مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ص : ١١٠ ـ ١٢٢ .

والتدريب الميداني للطلاب يبدأ بفترة من الملاحظة المنظمة أثناء المشاركة في نشاط المؤسسة الإجتماعية كي يربطوا بين العلم النظرى وخبرة أوسع نطاقا خلال الإتصال بأشخاص مختلفين وبأساليب مختلفة للحياة وظروف اجتماعية تختلف عما سبق لهم معرفتها . وهذه الخبرة ضرورية لتدريب الطلاب على الملاحظة العلمية الدقيقة ، كملاحظة نظام العمل وتصرفات العمال والإداريين فى مصنع من المصانع ، أو ملاحظة جماعة أثناء نشاطها واجتماعاتها ، أو ملاحظة حياة الأطفال فى إحدى المؤسسات الإيوائية . ومن الأساليب المفيدة تكليف الطلاب كأفراد او جماعات صغيرة بكتابة دراسة تفصيلية لإحدى الأسر أو عن الحياة الإجتماعية والإقتصادية لمجتمع صغير .

تلى هذه الملاحظة أو تصحبها فترة من العمل فى إحدى المؤسسات الإجتماعية وتنصب الملاحظة في هذه الفترة على الوظيفة التى تمارسها المؤسسة والخدمات التى تقدمها لإشباع حاجة اجتماعية معينة يحتاج إليها المجتمع ، وأثر الظروف الإجتماعية والإقتصادية المتغيرة على البرامج التى تقوم بها المؤسسة .

وفى المرحلة الثانية يساعد الطلاب على دراسة إدارة الرعاية المحلية وفروعها وأوجه النشاط المختلفة التى تمارسها على المستوى المحلى ثم المستوى القومى . وفى المرحلة الثالثة يقوم الطلاب بدراسة الطريقة التى تقوم بها المؤسسة لتقديم مساعدتها لعملائها من الأفراد والجماعات .

وفى هذه المراحل ينبغى تدريب الطلاب على عقد علاقات ايجابية مع الموظفين ولكنهم لا يمارسون مسئولية مباشرة فى تقديم الخدمة .

وبالرغم من ذلك فيمكن فى هذه المرحلة تدريب الطلاب على اجراء المقابلات فى حالة القيام بمسح اجتماعى يقوم المعهد أو المؤسسة به وهذا يعد الطالب لمعرفة مبادئ البحث الإجتماعى ويكسبه خبرة فى مقابلة افراد من مختلف الثقافات .

وإلى جانب أهمية الملاحظة ينبغى أن يلم الطالب بطبيعة المؤسسة وأغراضها والأعمال اليومية التى تقوم بها . ويحاول الطالب أن يلاحظ العلاقة بين الأشخاص وما يقومون به . وعلاقة هذه الوظيفة بالبناء الإجتماعى العام الذى تعتبر المؤسسة جزءا منه .

ممارسة التدريب الميدانى :

يختلف التدريب الميدانى عن الملاحظة التى تنصب على نشاط المؤسسة والعلاقات القائمة فيها من أنه ممارسة فعلية لمسئوليات العمل تحت إشراف مهنى الغرض منه تنمية مهارات الطالب فى تقديم طريقة العمل مع الحالات الفردية أو خدمة الجماعة أو تنظيم المجتمع .

ويشمل التدريب الميدانى مساعدة الطلاب على فهم العملاء كأفراد أو جماعات أو مجتمعات وإدراك العلاقات المتبادلة فى المواقف المختلفة التى يعتبر الإختصاصى الإجتماعى جزءا منها . وذلك خلال عمليات الدراسة والتشخيص أو التحليل والعلاج أو التخطيط وتكون عمليات الإشراف والتعليم والتوجيه من خلال التقارير والسجلات التى يقوم الطلاب بتدوينها . ويوفر لهم الإشراف إستبصارا فى استخدام عملية المقابلة أو العملية الجماعية كوسيلة لمساعدتهم فى تطبيق المعرفة وتنمية المهارة المهنية والعنصر الثالث الذى يوفره الإشراف هو مساعدة الطلاب على تعلم الإجراءات الإدارية والعمل كفريق والتعاون مع الزملاء واستخدام إمكانيات المؤسسة الإجتماعية وموارد المجتمع الأخرى .

ولا يعتبر هذا التعليم عقليا فحسب ذلك لأن طبيعة العمل مع الناس تستدعى أن يكون الطالب أكثر إدراكا لذاته لما له من أثر على آخرين . وعلى المشرفين أن يقوموا بتوجيه الطلاب وأن يدفعوهم إلى إدراك تأثير تحيزاتهم وصراعاتهم وحاجاتهم الإنفعالية فى تصرفاتهم وأعمالهم . ومن الضرورى فى نفس الوقت

مساعدتهم وتقبلهم واضعين فـي اعتبـارهم أن القلق والعدوان يتولدان أحيانـا نتيجـة مواجهة مثل هذه الخبرات النفسية الأليمة .

ولا يذهب الطلاب إلى المؤسسات لأخذ حـالات فحسب بل ليتعلمـوا كيـف تعمل المؤسسة والقيام بدور مناسب فى الإدارة . وقبل بداية التدريب ينبغى أن تكون هناك فـترة توجيـه مخططـة حتـى يتسنى لهم التعـارف بهيئـة الموظفيـن وأن يلمـوا بإمكانيات المؤسسة ، والعمل المكتبـى اليومـى ، وأن يعرفـوا مكـانهم فيهـا والعمـلاء الذين تخدمهم المؤسسة وإجراءات العمل .

ويوجـه الطـلاب فـى الفـترة الأولـى وطـوال مـدة التدريـب الميدانـى إلـى الموضوعات التالية :

١ ـ أخلاقيات مهنة الخدمة الإجتماعية وأهميـة إحـترام النـاس والمحـافظـة علـى أسرارهم الشخصية . كما يتضمن ذلك معرفة الوظـائف التى تقوم بها المهن الأخرى وكيفية التعاون معها .

٢ ـ أهداف المؤسسة وطرق العمل فيها وفى غيرها من المؤسسات . وينبغى أن يلم الطلاب بالمشكلات الإجتماعية التى وجدت المؤسسة لمواجهتها والفئات التى تقبل على الخدمة ، والخدمات التى توفرها المؤسسة وموارد المجتمـع الأخرى التى تساهم فى حل المشكلة .

٣ ـ الإشراف ودروه فى تنمية مهارات الطالب وينبغـى ان يشـرح للطـلاب فـى الإجتماعات الأولى الغرض مـن الإشـراف وأسلوبه . وتحديـد المسـئوليات التى ينتظر من الطالب القيام بهـا ، وكيـف يشـتركون مـع المشـرف فيهـا . ويجب ان يعلموا منذ البداية أن الإشراف هو تعليم مشترك ومن الضرورى أن يشتركوا بصورة إيجابية إذا أرادوا الإستفادة من عملية الإشراف .

٤ ـ التسجيل ، من المهم أن يدرك الطلاب أن التسجيل هـو أهـم وسـيلة تعليمية ويشمل التسجيل فى بداية التدريب تعليم الطـلاب دراسـة سـجلات الحـالات

المحفوظة بالمؤسسة . وتبدأ الدراسة بالمعلومات الأساسية التى تطلبها المؤسسة بشأن الحالات وأهمية هذه المعلومات لمؤسسة معينة . وعندما يقرأ الطلاب السجلات لأول مرة تبدو أمامهم وكأنها قصص بدلا من أن تكون سجلات تشخيصية تتضمن تخطيطاً محدداً وعلاجاً لحالة معينة .

التسجيل فى التدريب الميدانى :

يوضح التسجيل عملية نمو العلاقة المهنية بين الإختصاصى والعميل أو الجماعة أو المجتمع كوسيلة للدراسة والتشخيص والعلاج . ويكون التسجيل لكل ما يجرى فى المقابلة أو اجتماع الجماعة . ومن ثم يشمل التسجيل ملاحظة سلوك العميل وتصرفاته أو ديناميات الجماعة وما يجرى من تفاعل أثناء المقابلة أو أثناء اجتماعات الجماعة كما يبدو فى سلوك الإختصاصى والعميل أو أعضاء الجماعة . ويقوم المشرف بقراءة هذه التقارير والسجلات قبل الإجتماعات الإشرافية مع الطلاب ويكون مضمون هذه السجلات هو محور المناقشات وتقويم الطلاب .

معايير تقييم الطالب :

ويضع المشرفون مجموعة من المعايير يمكن عن طريقها قياس تقدم الطالب ونموه المهنى ولا جدال فى أن الطلاب يتقدمون بمعدلات متفاوتة ولا يمكن أن نضع جدولا زمنياً يحدد المستوى الذى ينبغى أن يصل إليه الطالب . وبالرغم من ذلك يستطيع المشرف أن ينظر إلى إنجازات كل طالب فى ضوء معيار معين وهكذا يمكنه أن يصل إلى صورة عامة لمواضع القوة والضعف فيه ، بالإضافة إلى أن تحديد الخصائص الأساسية أو الثانوية يمكن أن تكون كبيرة القيمة فى تقدير المواهب والمهارات المتوقعة .

ولا يمكن أن ندعي بوجـود أدوات دقيقة لقياس نمو الطـالب فـي التدريـب الميداني للخدمة الإجتماعية . ولكن يمكننـا علـى الأقل تحديد الخصـائص الأساسية التي يحتاج إليها الطالب ، وكذلك الأسـاليب التـي يمكن بهـا قياس هـذه الخصـائص أثناء التدريـب الميدانـي للطـالب . ويمكن تحديد درجـات المهـارة المتوقعـة خـلال التدريب في مراحله المختلفة كما يلي :

١ ـ القدرة على تكوين علاقات مهنيـة مـع النـاس وتبـدو أهميـة ذلك سـواء فـي العمل مع العملاء أو أعضاء الجماعات أو المجتمعات أو العمل مع الزملاء أو المشرف المختص .

٢ ـ القدرة علـى فهم العوامـل المسببة لأي مشكلة . وأسـاليب تقديم المسـاعدة فالطالب لابد وأن يكون قادراً على التعليم مـن خـلال الممارسـة واستخدام المهارات المهنية للخدمة الإجتماعية .

٣ ـ القدرة على إدراك الذات وضبط النفس ، بمعنى السيطرة علـى الإنفعـالات والحاجات الشخصية والقدرة على التحكم في الذات بطريقة مهنية .

٤ ـ القدرة على امتصاص سياسة المؤسسة الإجتماعية وأسلوب تفكيرهـا . ولا تقف القدرة على التعامل مع أعضاء هيئة الموظفين بطرق سليمة فقـط فيمـا يتصـل بـالعمل اليومـي ، بـل تشـمل العمـل فـي انسـجام مـع الأغـراض العريضة للمنظمة .

الفصل الثالث

عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية

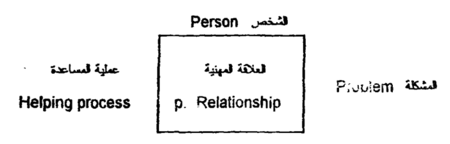
الفصل الثالث

عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية

مقدمة :

نقصد بعناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية الوحدات الأساسية المكونة للطريقة والمحاور الأساسية التى ترتكز عليها ، وسنتناولها هنا من وجهة نظر بيرلمان Perlman التى تناولتها من زوايا أربع : (The ٤ Ps)

العميل Person ، المشكلة Problem ، والمكان Place ويتضمن المؤسسة والإختصاصى الإجتماعى ، وعملية المساعدة Helping Process ، وسنزيد عليها عنصراً آخر هو العلاقة المهنية Professional Relationship لتصبح بذلك العناصر خمس (The ٥ Ps) حيث تتفاعل هذه العناصر من خلال مجال رئيسى هو العلاقة المهنية أنظر شكل (١) .



(المؤسسة الإجتماعية ، والإختصاصى الإجتماعى)

شكل (١) ـ عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية

ونخرج من هذا التفاعل بالحقائق التالية :

١ - إن العميل يتفاعل مع المشكلة يتأثر بها ويؤثر فيها فى ضوء قدراته وامكاناته التى يمكنه استخدامها فى مواجهة الموقف وكذلك فى ضوء

اشباع حاجاته أو عدم اشباعها . كما يختلف التفاعل حسب مكونات المشكلة ودرجة تعقيدها .

٢ - إن العميل يخضع لتأثير الإختصاصى الإجتماعى عليه حيث يملك الأخير المهارة فى إستخدام خبرته وأسلوبه المهنى .

٣ - إن المؤسسة هى إطار وحدود طريقة العمل مع الحالات الفردية بشروطها وأهدافها وفلسفتها ، وفى هذا الإطار يتم التفاعل بين العناصر المختلفة .

٤ - إن تأثير الإختصاصىالإجتماعى فى الموقف يكون من خلال عملية المساعدة التى تتمثل فى عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية : الدراسة النفسيه الإجتماعية ، والتقدير التشخيصى ، والتدخل العلاجى ، وأن المجال الحيوى لهذا التأثير هو العلاقة المهنية ، ويأخذ تأثير الإختصاصى فى الموقف اتجاهين :

الأول : تأثير فى العميل نفسه من حيث اتجاهاته ، وميوله ، ودرجة استفادته من قدراته ولمكانياته .

الثانى : تأثير على البيئة الخارجية عن طريق خدمات المؤسسة ، وخدمات البيئة .

ورغم ما يبدو فى تناثر لهذه العناصر كوحدات منفصلة عن بعضها ، إلا أنها فى طريقة العمل مع الحالات الفردية تشكل وحدة نسقية واحدة يؤثر كل منها فى الآخر وتتأثر بها فى ديناميكية خاصة لعملية مهنية يغلفها كل من البناءات المعرفية والمهارية والقيمية الخاصة بعملية المساعدة .

وسنتناول شرح كل من هذه العناصر بايجاز :

العنصر الأول

العميل

هو ذلك الشخص الذى واجهته مشكلة ليجد نفسه عاجزاً عن أن يضع لها علاجاً بالرغم من تلك القدرات الكامنة فيه ، وتلك الظروف البيئية المحيطة به . وهذا العجز الذى وصل إليه والذى أفقده القدرة على أن يستغل طاقاته وبيئته المحيطة هو الذى دفعه لأن يلجأ إلى إحدى المؤسسات الإجتماعية الذى يتعين عليه التعاون معها لتساعده على الوصول للهدف الذى يريد تحقيقه من خلال الشروط الوظيفية والجغرافية لهذه المؤسسة

وهناك اعتبارات خاصة يجب أن يراعيها الإختصاصى الإجتماعى عند تعامله مع العميل نوجزها فيما يلى :

١ - سلوك الأفراد وراءه أسباب ودوافع ، وله معنى ، ويهدف إلى بلوغ وإشباع حاجاته ، وتجنب الإحباط ، ومن ثم تحقيق التوازن والإستقرار .

The Person's behaviour has Purpose and meaning to gain satisfaction, to avoid or disolve frustration and to maintain his balance in movement

ولذلك فإن الإختصاصى - لما لديه من مهارات خاصة - عليه أن يلاحظ السلوك ، وأن يدرك ما وراء هذا السلوك من دوافع وأسباب ، ومن ثم يستجيب استجابة مناسبة تساعد العميل على تحقيق الأهداف المبتغاه

واختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفرديه يعى أن الدوافع توجه السلوك نحو أهداف محددة وهى

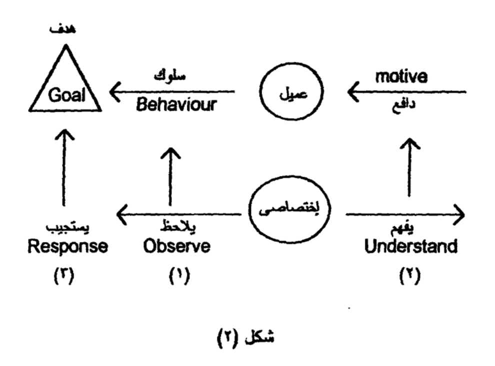
أ - اشباع حاجات نفسية وإجتماعيه

ب - تجنب الاحباط

جـ - تحقيق الاستقرار والتوازن

Satisfaction

- Avoid frustration .
- Balance in movement .



شكل (٢)

٢ – أن تقدم العميل يرتبط إلى حد كبير بوظائف شخصيته :

The Person's Well-being depends in large part upon the functioning of his personality structure .

والشخصية هنا هى ذلك النظام المتكامل من الميول ، والإستعدادات الجسمية ، والعقلية ، والنفسية ، والإجتماعية الثابتة نسبياً والتى تميز الفرد وأسلوبه فى التكيف الإجتماعى . ويمكن النظر إلى الشخصية من منظورين : منظور بنائى على أنها تتكون من سمات أربع تترابط فى امتزاج متكامل بحيث يندر ان تصاب ناحية من نواحى القوى الشخصية دون أن تتأثر بقية القوى . فهذه الجوانب تترابط بما يواجهها من عوامل كما تتحد فى استقبال المؤثرات العلاجية بمعنى أن العلاج النفسى مثلاً يؤثر على القوى العقلية والإجتماعية وفى قدرة الشخص على الأداء الإجتماعى وهذه الجوانب هى :

أ ـ الجوانب الجسمية والصحية :

وتشمل الطول ، والوزن ، وشكل الوجه ، والقوام ، واللون ، والعاهات ، والأمراض ، والحواس ، والغدد ، والنشاط الصحي العام ... الخ .

ب ـ الجوانب النفسية والإنفعالية :

وتشمل تبادل الحب والأمان ، والإستقرار ، والإنتماء ـــ والإنبساط ، والإنطواء ، والتشاؤم ، وكذلك إعتبار الذات ، والتفوق ، والنجاح والإتزان الإنفعالى.

جـ ـ الجوانب العقلية :

وتشمل الذكاء ، وحب الإستطلاع ، والتفكير ، والتنبؤ بالنتائج ، والذاكرة ، والتصور ، والتخيل ، والإبتكار ، والقدرة على التعبير والتركيز ، والقدرة على الإقناع .

د ـ الجوانب الإجتماعية والأخلاقية :

وتشمل التعليم ، والثقافة ، والسلوك العام ، والثقافة المهنية ، والمهارات ، والهوايات ، والعادات ، والتقاليد ، والديانة ، والمركز الإجتماعى والإقتصادى ، والقيم الخلقية ، والضوابط الإجتماعية ، والعلاقات الإجتماعية .

أما المنظور الثانى : الذى يمكن من خلاله رؤية الشخصية فهو المدخل الوظيفى Functional approach فالذات Ego هى الواجهة التى تعبر عن الشخصية وذلك من خلال أدائها لمجموعة من الوظائف تهدف من ورائها إلى تحقيق عمليات تكيفية ودفاعية تحقق فى النهاية توافق هذه الشخصية ، وتتمثل وظائف الذات فى :

أ ـــ وظائف ادراكية : أى الإدراك العام للأمور ـــ والحواس الخمس ـــ والواقعية.

ب ـ وظائف حسية : أى الإنفعالية ، والإتزان الإنفعالى . أى القدرة على الإحساس المناسب للمتغيرات المختلفة .

جـ ـ وظائف تفكيرية : كالتذكر ، الترابط ، الواقعية ، الحكم .

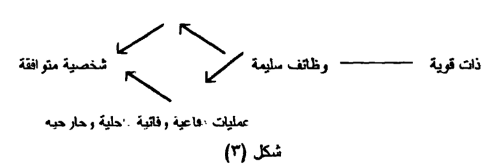
د ـ وظائف تنفيذية : أى القدرة على اتخاذ القرارات ، والقدرة على تنفيذها ، والقدرة على ضبط النوازع فإذا كانت الذات قوية Strong Ego فإنها تقوم بهذه الوظائف كما ينبغى . وإذا تم ذلك فإنها تحقق العمليات الآتية :

العمليات الأولى :

عمليات تلاؤمية تكيفية داخلية وخارجية : داخلية بين الذات والذات العليا لتخلو الشخصية من ألوان الصراع ، وخارجية بين هذه الشخصية والواقع الخارجى .

العمليات الثانية :

عمليات دفاعية وقائية داخلية وخارجية : داخلية ضد سلطة الذات وسلطان الذات العليا ، وخارجية ضد الضغوط الخارجية الممثلة فى الأشخاص والمواقف والظروف . فإذا ما تحققت هاتان العمليتان تصبح الشخصية متوافقة ، أما الشخصية غير المتوافقة فإنها تعبر عن ذات ضعيفة عجزت عن أداء وظائفها كما ينبغى. ومن ثم لم تحقق العمليات التلاؤمية والتكيفية الداخلية والخارجية والعمليات الدفاعية الداخلية والخارجية . ويمكن التعبير عن ذلك بما يأتى



شكل (٣)

٣ - أن بنيان الشخصية ووظائفها هي معطيات وراثية ومكتسبة تتفاعل باستمرار مع البيئة الطبيعية ، والنفسية ، والاجتماعية التي يعيشها الشخص. ولذلك كان من المهم أن ندرك أن هناك حدوداً وراثية لا نملك حيالها إلا زيادة فاعليتها إلى أقصى حد ممكن (كالذكاء) ، أو تخفيف آثارها، السيئة إلى أقل درجة ممكنة (كالإنفعالية) ، ومن ثم كان تركيزنا في هذه الحالة على الجوانب البيئية إذا وقفت الجوانب الوراثية حائلاً دون إجراء أى تعديل في الشخصية ذاتها .

٤ - إن السلوك الحالي والمستقبلي للعميل يحكمه دوره الاجتماعي ، والنمط الثقافي الذي يعيش في إطاره . فلكل فرد دور أو أكثر من الأدوار الإجتماعية ، وهذا الدور تحدده كل من مكانته من ناحية ، وما يتوقعه الآخرون من ناحية أخرى ، ومن ثم فأى مشكلة تواجه الشخصية تمثل عجزاً معيناً في أدائها لهذا الدور الإجتماعي سواء كان زوجاً أو زوجة ، عاملاً أو موظف أو تلميذاً . ومن ذلك يمكن أن ندرك أن الدور الإجتماعي للفرد ربما يسبب له اضطراباً أو عدم اضطراب في حياته الإجتماعية ، كذلك فإن التغير الثقافي الذي يحيط بالفرد يؤثر تأثيراً جوهرياً في حياته . وعلى الإختصاصي أن يدرك هذه الحقيقة عند تعامله مع العميل .

٥ - العميل في أي لحظة من حياته ليس فقط نتاج للطبيعة (الوراثة) والتنشئة ، ولكنه دائماً يعيش حاضراً ، ويتطلع إلى مستقبل . فإن المجال الفعال لطريقة العمل مع الحالات الفردية هو المسافة بين حاضر العميل حيث يعيش واقعاً يربطه بمشكلة ما وبين مستقبل يتطلع إليه خالياً من المتاعب والآلام . ولا يعني ذلك أن نسقط الماضي من حساباتنا عند التعامل مع العملاء . فإن هذا الماضي قد يكون له تأثيره على إحداث مشكلة العميل ، ولهذا يجب أن نضع في إعتبارنا أن نبدأ مع العميل من حيث هو ثم نتحرك

به إلى حيث يتطلع . وقد تطول المسافة بين حاضر العميل وبين مستقبله أو تقصر حسب العوامل الآتية :

- مهارة الإختصاصي الإجتماعي .　　　- طبيعة المشكلة .
- إمكانيات المؤسسة .　　　　　　- شخصية العميل .

شخص بدون مشكلة

مستقبل العميل		Becoming
مجال عمل طريقة العمل مع الحالات الفردية	↑	Area of work
حاضر العميل		Being

شخص صاحب المشكلة

شكل (٤)

٦ - عندما يلجأ الشخص إلى المؤسسة كعميل يقع دائماً تحت ضغوط . فغالباً ما ترتبط المؤسسة الإجتماعية في أذهان العملاء بمفاهيم عن العجز والمرض والإنحراف ... الخ ، ولذلك فإنهم عندما يلجأون إليها تنتابهم مشاعر سلبية متباينة كالقلق ، والخوف ، والعداء أحياناً أو الذنب ، أو النقص،بالإضافة إلى ما يعانيه من ضغوط المشكلة نفسها . وتختلف هذه المشاعر درجة ونوعاً من عميل لآخر ، ومن وقت لآخر ، وعلى الإختصاصيالإجتماعي أن يركز في لقاءاته الأولى على وجه الخصوص على امتصاص هذه المشاعر ، والتخفيف من حدتها وذلك بما يبديه من بشاشة ومشاعر الود والترحاب الموضوعي . ليترك ذلك انطباعاً أولياً عند العميل بالأمن والطمأنينة ، ويتحرر من هذه المشاعر السلبية . ولا شك أن ذلك يساعد كل من الإختصاصي والعميل على تناول المشكلة الرئيسية .

أنماط العملاء في عملية المساعدة :

- العميل هو إنسان عام يملك في طياته كل ما يحمله الكائن الإنساني من سمات عامة مشتركة ، وفي نفس الوقت له سمات فردية خاصة به . وهو بهذا

المعنى لا يمثل فئة خاصة ، أو نمطاً معيناً ، أو طبقة مميزة يمكن تحديد ملامح مميزة لها ، بل هو إنسان عادى له دوره ، ومكانته الإجتماعية ، وله خصائصه الشخصية الإجتماعية ، والنفسية ، والعقلية ، والجسمية كسائر الناس أجمعين . ومن ثم فقد يكون نمطاً فى منطقة الأسوياء والعاديين ، كما قد يكون نمطاً فى منطقة غير الأسوياء وغير العاديين [١] .

وقد قسم عبد الفتاح عثمان العملاء فى عملية المساعدة لثلاثة أنماط أساسية على النحو التالى :

أ - أنماط اشكالية فى مواقف خاصة :

وهى أنماط تعانى إضطراباً فى تنظيم الشخصية الأساسى ، ولكن مشكلاتها لا تظهر إلا إذا توافرت مثيرات خارجية خاصة . وتمثلها حالات العملاء ممن يتسمون بالإضطراب الإنفعالى (الإنفعال الزائد أو المتبلد) ، والشعور بالنقص ، والشعور بالذنب ، والشعور بالإضطراب ، والمندفعون ، ومن يتسمون بالإنطواء والإكتئاب والميل للعدوان ، وذوى الحساسية الزائدة ، والمتزمتون ، وسليطوا اللسان، والمنحرفون لضعف فى ذواتهم العليا .

وينطوى تحت هؤلاء العملاء من هم قبل الإصابة بالذهان فهؤلاء شخصياتهم مهيئة لخلق المشاكل بشرط وجود مواقف تثير ما لديها من اضطراب .

ب - أنماط اشكالية دائمة :

وهى الأنماط التى تخلق المشاكل أينما وجدت لإضطراب أساسى فى تنظيم الشخصية . ومن أنماط هؤلاء العملاء مرضى العقل (حالات الذهان) ، مرضى النفس (حالات العصاب) ، حالات الضعف العقلى ، الحالات السيكوباتية (الأمراض المضادة للمجتمع) .

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص٦٨ .

جـ - أنماط سوية :

وهى الأنماط التى يتوفر لها أكبر قدر ممكن من التوازن بين عناصرها القادرة على التوافق مع المجتمع الخارجى بطريقة تكفل لها الشعور بالسعادة والرضاء ، وهؤلاء يتحولون إلى عملاء إذا ما واجهتهم ظروف خارجية مفاجئة أعجزتهم عن أداء وظائفهم الإجتماعية على النحو المرجو كحالات التعطل ، وحالات الكوارث والنكبات .

وكذلك تصنيف كارن هورناى للعملاء فى عملية المساعدة إلى أنماط ثلاثة هى :

أ - النمط المستكن : وهذا النمط يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخضوع والإستسلام للآخرين ومحاولة الإعتماد عليهم ، ويسعى للحماية والحب ، ويجتاحه شعور بالفشل والنقص وكراهية الذات . كما يبدى سلبية مطلقة غير أنه يدخل فى العلاقة العلاجية بسهولة .

ب - النمط المستسلم : ويبدو عليه عدم الإهتمام والإنسجام من انفعالاته الداخلية ومن مشاق الحياة ، ويتخذ موقف المشاهد للحياة المنفصل عنها ، ويفتقر هذا النمط للرغبة فى التحصيل ويتجنب بذل الجهد ، ويحتفظ فى العادة ببعد انفعالى بينه وبين الناس ، ويتجنب الضغوط التى تدفعه إلى الدخول فى أى علاقة انسانية ، ويؤدى هذا إلى إيجاد صعوبة كبيرة لخلق علاقة علاجية .

جـ - النمط المتعجرف : ويوحى للإختصاصى بأن لديه فكرة عالية عن نفسه ، فيضخم من ذاته ، ويبدو مجادلاً سفسطائياً ، كما يبدو وكأنه يحس بأنه يتمكن من التأثير على الآخرين وخداعهم ، والإيحاء إليهم بأنه شئ مادون أن يكون كذلك . وهذا النمط صعب المراس ، ويصعب إيجاد علاقة علاجية معه فى بداية الأمر . غير أنه عندما تتحطم عملياته الدفاعية يندمج فى هذه العلاقة بسهولة .

وحول هذا النمط من العملاء يشير أولسين Ohlsen إلى أهمية إعداد هذا العميل المتعجرف أو الصعب Difficult Client لعملية المساعدة حتى يقوم بدوره ويتحمل مسئولياته على خير وجه ، ومن نماذج هذا النمط من العملاء :

- المقاوم : الذى يقاوم عملية المساعدة ومساعدة الإختصاصى له .
- المحول : الذى يحول انفعالاته الموجبة أو السالبة ، حباً أو كرهاً إلى الإختصاصى .
- الناصح : الذى يدعى المعرفة ويحاول لإظهار التفوق على الإختصاصى ، وتغطية نقص معلوماته وعجزه عن حل مشكلته .
- المتواكل : الذى يلقى حمله على الإختصاصى لنقص ثقته فى نفسه وفى كفايته فى اتخاذ القرارات ، والذى يعتقد أن الإختصاصى كخبير متخصص يستطيع حل مشكلته .
- الخاضع : أو المنقاد ، أو الخانع المستكين ، الذى يوافق على كل شئ ، ويعمل كل ما يؤمر به دون مناقشة ، أو نقد ، أو إعتراض ، وأحياناً دون فهم .
- المنسحب : الذى يلوذ بالإنسحاب والصمت والسلبية ، بينما الآخرين يسعون فى إيجابية لمساعدته .
- القلق : الخائف من المستقبل ، المتوجس ، غير المستقر الذى يخشى الفشل ويتوقع نتائج سيئة .
- الحزين : الذى يكظم الحزن ، ويحمل الهموم ، ويشكو الوحدة ، والأرق ، واليأس ، والعجز ، ونقص الحيلة ، والإحساس بالذنب ، والشعور بالمرارة، والإحساس بالخسارة والفقدان فيرى زاهداً منعزلاً مكتئباً .

- كبش الفداء : الذى هو فريسة للعدوان ، الواقع عليه الظلم لسذاجته أو قسوة ظروفه ، وقد يكون ممن يتعرض لتسلط وعدوان سادى من قبل الآخرين ، أو الذى يعرض نفسه للعدوان ويتلذذ من ذلك بطريقة ماسوكية .
- المصادق الإجتماعى : الذى يحاول جعل العلاقة المهنية علاقة صداقة وألفة إجتماعية دون حدود مهنية ودون كلفة .
- الممثل : الذى لا يظهر ولا يحكى واقعة ، بل يمثل دوراً مختلفاً عن دوره الواقعى وحياته الحقيقية .
- العدوانى : الذى يشعر أنه معتدى عليه ، وأنه ضحية فيرد بالعدوان ، ويدوس الآخرين فى سبيل الوصول إلى أهدافه ، وقد يعتدى على الإختصاصى وعلى سمعته ، وقد يلفق له أى تهمة .
- المحتكر : المتمركز حول ذاته ، والذى يحاول السيطرة على مجاله الإجتماعى، وتسليط الأهواء على نفسه كرد فعل دفاعى لخوف عصبى من الإنعزال أو البقاء فى الظل [١] .

---

[١] السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد ، مرجع سابق ، ص ص١٠١ ـ ١٠٥ .

العنصر الثانى

المشكلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية

— تعرف المشكلة الفردية بأنها : " المشكلة هى موقف يواجهه الفرد ، وتعجز فيه قدراته عن مواجهته بفاعلية مما يعوق أدائه لبعض وظائفه الإجتماعية " .

وتختلف أنواع المشكلات التى يتعرض لها العميل ، ودرجة عمقها من عميل لآخر . وكلما كانت المشاكل أقل عمقاً وأقل تشابكاً فى العوامل التى تدخلت فيها كلما زادت فرصة استفادة العميل من تعامله مع المؤسسة ، ويدخل فى هذا المجال تاريخ المشكلة فكلما طال الوقت على المشكلة دون تقدم العميل بطلب علاجها أصبحت أكثر عمقاً وتأزماً . ولذلك فإن العملاء الذين يتقدمون للمؤسسات فى بداية ظهور المشكلات فإنهم يستفيدون من جهود المؤسسة أسرع من غيرهم ، ولكن يلاحظ فى البيئة العربية نتيجة عدم توافر الوعى الكافى أن العملاء قلما يتقدمون للمؤسسات الإجتماعية إلا بعد أن تصبح المشكلة ذات عمق كبير الأمر الذى يحتاج إلى مجهود يتناسب مع عمقها ، وأبسط مثال لذلك هو أن مشكلات العلاقات الأسرية فى البيئة العربية لا يتقدم بها العملاء للمؤسسات الإجتماعية لعلاجها فى بداية نشأتها حتى يصل الأمر إلى الطلاق . ثم لا تتقدم لمحاكم الأحوال الشخصية إلا بعد أن تنهدم الأسرة ، وتدور المنازعات حول النفقة وحضانة الأطفال نتيجة تهدم الأسرة نهائياً ، كما أن حالات الأحداث المنحرفين لا تتقدم للمؤسسات الإجتماعية إلا عن طريق محاكم الأحداث أى بعد أن تكون قد وصلت إلى درجة القبض على الحدث نتيجة وقوعه تحت طائلة القانون ، وحاجة المجتمع العربى إلى الوعى للمبادرة بالإتصال بالمؤسسات الإجتماعية لعلاج مشكلاتهم فى بداية ظهورها يحتاج إلى مجهود كبير بعد التطورات التى دخلت على مجتمعنا الجديد .

ويمكن تصنيف المشكلات من حيث المجال الذى تقع فى نطاقه كالآتى :

١ – المشكلة الأسرية .   ٢ – المشكلة الإقتصادية .

٣ - المشكلة العمالية .　　　　٤ - المشكلة المدرسية .

٥ - المشكلة الصحية .　　　　٦ - المشكلة النفسية .

٧ - المشكلة الطفولية .

٨ - المشكلة التأهيلية (مشكلات العجز والعاهة) .

كما يمكن تقسيمها من حيث نوعية العوامل المؤدية لخلق المشكلة :

١ - مشكلة ترجع لعوامل ذاتية (داخلية) .

٢ - مشكلة ترجع لعوامل بيئية (خارجية) .

٣ - مشكلة ترجع إلى عوامل ذاتية وبيئية معاً .

علماً بأنه ليس هناك مشكلة ذاتية خالصة ، أو بيئية خالصة ، ولكن يتفاوت درجة تأثير كل جانب من جوانب المشكلة . فالمشكلة التى يغلب عليها العوامل البيئية تسمى بيئية ذاتية ، والمشكلة التى يغلب عليها العوامل الذاتية تسمى ذاتية بيئية .

كذلك يمكن تصنيف المشكلة حسب استمرارها أو حدتها . فهناك المشكلة العارضة أو المستمرة ، المؤقتة أو الدائمة ، البسيطة أو المركبة .

كما تصنف المشكلات من حيث القابلية للحل : فهناك مشكلات قابلة للحل الكامل وهى التى يمكن للجهود العلاجية أن تزيل كل عواملها ـ بحيث يعود العميل بعدها إلى ممارسة أداءه المتوقع منه . وهناك مشكلات قابلة للحل النسبى وتلك المشكلات ترجع إلى عدد من العوامل بعضها يمكن حله وبعضها الآخر غير قابل للحل ، حيث تؤدى عملية المساعدة إلى تحسن نسبى لتعذر التخلص من عوامل مؤثرة فى الموقف كالمرض أو العاهة وما أشبه . والنوع الأخير هو المشكلات الغير قابلة للحل وهى ترجع لعوامل لا يمكن إزالتها ـ ويكون الهدف من التعامل مع

هذه الحالات هو مساعدة العميل والمحيطين به على التعايش مع المشكلة ، والتقليل من الآثار الناجمة عنها إلى أدنى حد ممكن (١) .

الإعتبارات التى يجب أن يراعيها الإختصاصى فيما يتعلق بالمشكلة الفردية:

١ - المشكلة الفردية مشكلة متعددة الجوانب والمظاهر ، ولها ديناميتها ولذا لابد من أن يختار كل من الإختصاصى والعميل جانباً منها لتكون نقطة بداية ننطلق منها إلى أبعاد المشكلة المختلفة ، واختيارنا لنقطة البداية إنما يحدده بؤرة اهتمام العميل والرأى المهنى للإختصاصى ، وذلك فى إطار وظيفة المؤسسة .

٢ - إنها تحد أو تقلل من إمكانيات الفرد وأنشطته ، بل وتحد من استمتاعه بحياته ، وتوظيفها بصورة إيجابية .

٣ - إنها إجتماعية ، بمعنى أنها تقوم فى إطار تفاعل اجتماعى يتم بين شخص ما وبين شخص آخر أومجموعة أشخاص آخرين ، كما أن لها امتداد بيئى أيضاً .

٤ - ترتبط المشكلة بالسمات الشخصية للعميل ، والظروف البيئية المحيطة . فتضافر العوامل الذاتية مع العوامل البيئية يؤدى إلى ظهور المشكلة الفردية ولكن الذات الضعيفة هى التى ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعدم التوافق ، ومن هنا كانت المشكلة الفردية مرتبطة بالسمات الشخصية للعميل (صحية ــ نفسية ــ عقلية ــ إجتماعية) . فأى خلل فى هذه السمات يؤدى إلى ظهور المشكلة.

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٦ ، ص ٢٣٣ .

٥ - أنها تحتاج لتدخل خارجي ، ومساعدة مهنية كي يتجاوزها أولئك الذين يعانون منها .

٦ - أنها حدث في حياة العميل لها ماضي وحاضر ومستقبل ، ونقصد بماضي المشكلة هو تاريخ نشأتها والعوامل التي أدت إلى ظهورها فمن المحقق أن الموقف الحاضر الذي يعاني منه العميل ما هو إلا نتيجة تطور لظروف معينة مر بها العميل يوضحها التاريخ التطوري الإجتماعي لهذا العميل في تفاعله مع الظروف التي مرت به ، وهذا التطور الذي تمر به المشكلة يبدأ من عوامل عادية تتراكم عاملاً وراء عامل إلى أن تأخذ الموقف الحاد الذي أدى بالعميل إلى الإحساس بالعجز حياله .

ولما كان علاجنا للمشكلات الفردية يعتمد على العلاج الجذري كان الوقوف على ماضي المشكلة أمراً ضرورياً لأنه هو الذي يفسر لنا الموقف الحاضر على ضوء معرفة العوامل وتحليلها ، والربط بينها وبين الأعراض الحاضرة .

ويعتبر في نظرنا حاضر المشكلة هو الظروف الحالية التي يعاني منها العميل أي الأعراض المميزة للموقف الحاضر ، فالعميل قد يتقدم بشكوى لتعطله ، وعدم وجود موارد للإنفاق منها على أسرته نتيجة إصابته بمرض الدرن فهذا يعتبر مظهر الشكوى أو حاضر المشكلة من ناحية التعطل وعدم وجود موارد والإصابة بمرض الدرن ، وبطبيعة الحال لا يمكن فهم الحاضر إلا على الضوء التاريخي في كيفية نشأتها وتطورها ، فالماضي يفسر الحاضر ويمكن تحليل الحاضر على ضوء التاريخ الماضي .

ونقصد بمستقبل المشكلة الإحتمالات التي يمكن إدخالها على المشكلة ، ومدى صلاحية الموقف للعلاج ، وهذا يترتب على مواقف متعددة تتصل بشخصية العميل ، وبماضي المشكلة ، وبإمكانيات العميل ، وإمكانيات المؤسسة ، وإمكانيات

البيئة ، ومهارة الإختصاصي الإجتماعي في تشخيص الموقف الإشكالي على ضوء دراسته له ، ومدى استعداد العميل وأسرته للتعاون مع الإختصاصي .

٧ - أي مشكلة تواجه الفرد لها جوانبها الموضوعية والذاتية : وأن يتوفر لها الجانبان الذاتي ، والموضوعي طالما دخل فيها العنصر البشري الذي يتميز بالفردية، ولذلك فلابد للاختصاصي الإجتماعي أن يفرق بين الجوانب الذاتية في المشكلة ، والجوانب الموضوعية ، ولابد أن يدرك العلاقة بين الحقائق الذاتية ، والحقائق الموضوعية للمشكلة ، أي بين ما يتصوره العميل وبين الحقائق الموضوعية.

٨ - ليس للمشكلة فقط جوانب موضوعية وأخرى ذاتية ، ولكن في نفس الوقت كل منهما قد يكون سبباً في الآخر ، فمثلاً قسوة الأب على ابنه يعد حقيقة موضوعية تؤدي إلى تدليل الأم ... (كحقيقة ذاتية عند الأب) ، وقد يكون تدليل الأم سبباً آخر يؤدي إلى إسراف الأب في قسوته .

٩ - المشكلة هي لحظة زمنية لا تعرف الثبوت أو التكرار . فالمشكلة كما ذكرنا من قبل تختلف في حجمها ودرجة تعقدها من فرد لآخر ، ولذلك فالمشكلة دائماً متغيرة لأن المشكلة نتاج العوامل البيئية والذاتية وكلا منهما في تغير مستمر .

١٠ - المشكلة هي دائماً حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالية الأخرى . فالمشكلة هي دائماً حلقة متداخلة ومتفاعلة مع مشكلات أخرى . وكل من هذه المشكلات الإشكالية لها ثقلها الخاص ، ولولا وجودها لما كانت المشكلة الأصلية ذاتها . فالعميل غالباً ما يعيش تياراً متفاعلاً متصلاً من الظروف الإشكالية المختلفة في ذاته نفسها أو في الظروف المحيطة به . حتى إذا ما وصل تيار هذا التفاعل إلى منطقة ضعيفة المقاومة ينقطع عندها التيار تظهر المشكة كما تبدو لنا .

العنصر الثالث

المكان

ويشمل هذا العنصر مايلى :

١ - المؤسسة . Agency

٢ - الإختصاصى الإجتماعى . Social Worker

١ - المؤسسة (الوكالة) . Agency

والمؤسسة هى إحدى الموارد البيئية التى يلجأ إليها العميل أو يحول إليها من الهيئات المختلفة ، على أمل أن تخلصه من المشكلة التى يعانى منها ، ولذلك لابد أن يتوفر لها الإمكانيات اللازمة سواء كانت هذه الإمكانيات بشرية تتمثل فى الأشخاص المهنيين المعدين إعداداً سليماً ، أو الإمكانيات المادية التى تتمثل فى الميزانية والمكان نفسه وشروط المؤسسة وفلسفتها . وقد قامت المؤسسة كتعبير عن حاجة الناس إلى خدمات معينة ، ويدل تنوعها وتعددها على اهتمام المجتمع بأفراده.

وتعرف المؤسسة الإجتماعية على أنها نسق من العلاقات التنظيمية التى تنظم وتيسر حصول المستحقين على خدماتها المهنية . فى إطار هيكلى منظم وسلطة إعتبارية كفلها القانون العام .

تصنيف المؤسسات :

هناك تصنيفات مختلفة للمؤسسات فيمكن النظر إليها من حيث الأبعاد التالية :

أولاً : من حيث التخصص فى مجال الخدمة الإجتماعية :

١ ـ مؤسسات أولية Primary Agencies :

وهى تلك المؤسسات المتخصصة أساساً فى الخدمة الإجتماعية بطرقها المختلفة . قد تمارس فيها طريقة معينة أكثر من الطرق الأخرى لكنها جميعاً متخصصة فى تقديم نوع معين من الخدمات الإجتماعية ، ومن هذه المؤسسات

مؤسسات الأحداث ، والضمان الإجتماعى ، ورعاية المسجونين ، ومكاتب الخدمة الإجتماعية المدرسية ... الخ .

٢ ـ مؤسسات ثانوية Secondary Agencies :

وهى التى لم تنشأ خصيصاً لممارسة طرق الخدمة الإجتماعية ، بل إن طرق الخدمة الإجتماعية تمارس فيها بجانب وظيفتها الأساسية مثل المدارس ، والمصانع ، والمستشفيات ... الخ .

ثانياً : تقسيم من حيث التبعية :

١ – مؤسسات حكومية : وهذه تمولها وتدير شئونها الدولة ، ومن أمثلتها وحدات الضمان الإجتماعى ، والمدارس ، والمستشفيات الحكومية .

٢ – مؤسسات أهلية : وهى تدار وتمول من الأهالى أنفسهم فى هيئة جماعات تطوعية ، أو هيئات أو تنظيمات خاصة ، وهى عادة ما تعتمد فى تمويلها على التبرعات والهبات . ومن أمثلتها الجمعية المصرية للدراسات الإجتماعية ، وجمعية النور والأمل .

٣ – مؤسسات شبه حكومية (شبه حكومية) وهى مؤسسات تتقاسم فيها كل من الدولة والتنظيمات الأهلية نسبة معينة من المسئولية سواء فى إدارتها ، أو تمويلها ، أو الإشراف الفنى عليها ، ومن أمثلتها المركز النموذجى لرعاية المكفوفين ، وبعض مؤسسات رعاية الأحداث .

ثالثاً : تقسيم من حيث النطاق :

مؤسسات محلية ـ مؤسسات قومية ـ مؤسسات إقليمية ـ مؤسسات دولية .

رابعاً : تقسيم من حيث المجال :

١ – مؤسسات إقتصادية .
٢ – مؤسسات أسرية .
٣ – مؤسسات مدرسية .
٤ – مؤسسات صحية ... الخ .

- والإختصاصي الإجتماعي كموظف بالمؤسسة ليس له أن يخرج عن نطاقها وحدود عملها التي رسمتها له ، وترجع أهمية ذلك لعدة نواحي منها :

١ - أن شروط المؤسسة وتطبيقها نوع من تدريب العميل على الخضوع لتفاعل معين ، إذ أن انطباق الشروط أحد الجوانب التي يتفاعل معها العميل ، ومواعيد العمل بالمؤسسة والتزام العميل بها نوع من التفاعل الذي يخضع له العميل، كما أن قبول العميل لتقديم نوع المستندات والبيانات مجال لتفاعل العميل في التسليم بحق المؤسسة في التصرف في بعض شئونه بالتعاون معه فهي عملية تفاعلية .

٢ - كما أن للمؤسسة صفتها الرسمية في الإتصال بالهيئات ، والموارد الموجودة في المجتمع . فالإختصاصي إذا لم ينتمي لأحد المؤسسات الإجتماعية في عمله تسقط عنه صفة الإختصاصي المهنية . فالإختصاصي في المدرسة يعمل مع الطالب ويتصل بالهيئات الخارجية مستمداً صفته المهنية من انتمائه إلى المدرسة كموظف موكل إليه نوع محدد من العمل .

٣ - إن ارتباط الإختصاصي بالمؤسسة يخضعه للإشراف الفني والإداري ، وهذا يساعده على أن يتبين موقفه من التعامل مع العملاء ، وهذا يساعد بطبيعة الحال على تنمية مهارة الإختصاصي وزيادة كفاءته .

٤ - هذا إلى جانب أن ارتباط الإختصاصي بالمؤسسة يعتبر المصدر الوحيد لإتصاله بالعملاء . كما أن المكان الوحيد الذي يجب أن تحفظ فيه تقارير وملفات العملاء هي المؤسسة صوناً لسرية المعلومات التي يحصل عليها الإختصاصي . إذ أن تلك المعلومات ملك لطرفين اثنين أحدهما العميل والآخر المؤسسة [1] .

---

[1] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص١٥٢ ـ ١٥٣ .

وللمؤسسات الإجتماعية خصائص خاصة يمكن أن نحصرها فيما يلى :

١ - المؤسسة الإجتماعية هى رمز للتكافل الإجتماعى ، ومسئولية المجتمع لرفاهية أفراده .

٢ - لكل مؤسسة فلسفة ، ونظام أساسى ، ولائحة تحدد أهدافها ونظام العمل بها والشروط التى تضعها لتقديم خدماتها الإجتماعية .

٣ - أهدافها وبرامجها مرنة ومن الطواعية لتناسب متطلبات أى تغير يحدث فى المجتمع .

٤ - تضع كل مؤسسة برنامجاً معيناً لتحقيق هذا الهدف يتسم بالمرونة والكفاية.

٥ - لكل مؤسسة لائحة خاصة تحدد العمل بها ، وتسلسل الإدارات ، ومسئوليات مجلس الإدارة والموظفين واللجان .

٦ - يمارس النشاط المهنى فى المؤسسة الإجتماعية اختصاصيون مهنيون مؤهلين للقيام بهذا النشاط ، ولا تعتبر المؤسسة التى تستخدم موظفين من غير المؤهلين للخدمة الإجتماعية مؤسسة إجتماعية .

٧ - تمول هذه المؤسسات إما من الدولة ، أو من الأهالى ، أو المنظمات الدولية، أو من هذه الهيئات جميعاً .

٨ - يمثل الإختصاصى الإجتماعى فى المؤسسة الإجتماعية مهنة الخدمة الإجتماعية قبل أن يمثل المؤسسة ذاتها ، وولاؤه لها يسبق ولائه للمؤسسة ذاتها ودوره بها .

- ولكى يستفيد العميل من هذه المؤسسات يجب أن يتوفر لها الإمكانيات الخاصة مثل تنظيم المؤسسة الإدارى ، ووجود إشراف دقيق على العميل داخل المؤسسة ، وتوفير الأماكن اللازمة للمقابلات كالحجرات والمكاتب والملفات وأماكن انتظار العملاء ، والموارد المالية ، وكذلك الإمكانيات البشرية من اختصاصيين اجتماعيين يمثلون الجانب المهنى للخدمة

الإجتماعية وسكرتاريون وكتبة وموظفين ومستخدمين مع ملاحظة إعدادهم اعداداً مناسباً لهذه المهنة بما يحفظ سريتها وتحقيق أهدافها .

٢ ـ الإختصاصى الإجتماعى Social Worker :

الإختصاصى الإجتماعى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية هو العنصر المؤثر فى عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية بكل معارفها ومهاراتها وقيمها وأهدافها .

من هو الإختصاصى الإجتماعى لطريقة العمل مع الحالات الفردية ؟

سؤال حير ـ ومازال ـ يحير الكثير من العامة والخاصة ليس فى عالمنا العربى وحده بل فى كافة أنحاء العالم النامى والمتقدم . حيرة فرضتها حساسية المهنة للمتطلبات العلمية التى تحدد أساليبها ومهاراتها من جهة ، ورأى عامة المستفدين منها وغير المستفدين فى نفس الوقت من جهة أخرى ، ومسئوليتها الأخلاقية إزاء مصائر البشر من جهة ثالثة . وإذا كنا نسلم بأهمية المتطلبات العلمية التى تحدد مواصفات إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، والمسئولية الأخلاقية تجاه معاناة الإنسان وآلامه ، كما هو شائع فى المهن المماثلة كالطب والتربية وما أشبه ، فإن للرأى العام وثقافة المجتمع نفس الأهمية فى تحديد الصفات فى مجال ممارسة الخدمة الإجتماعية عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية خاصة فى المجتمعات النامية (١) .

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ، ص ص : ٢٤٠ ـ ٢٤٢ .

وتنطلق أهمية الإتفاق على مقومات الإختصاصى الإجتماعى من الإعتبارات التالية (١) :-

أ ـ أهمية مباركة الرأى العام لمواصفات ممارس المهنة والتى تمنحها شرعية الممارسة وحقها فى التدخل فى حياة الأفراد ، بل تدفع أفراد الجماعة للإنتفاع بخدماتها. فإذا كان المجتمع النامى عامة والعربى خاصة يعتقد فى مصداقية صفات متوارثة لمن هو " مصلح لجتماعى " كالشهامة والكرم ونكران الذات والطيبة والسماحة والصبر والحنكة وفعل الخير ، فإن تجاهل هذه الصفات برمتها سيقيم حاجزا بين الرأى العام وممارسة المهنة على المدى القصير والبعيد . من ثم فقد رفضت بعض قرى صعيد مصر ممارسة الإختصاصى الإجتماعى " المتحرر " الذى يطرق أبواب منازلها دون حياء . وترفض أسر السعوديين أسئلة الإختصاصى عن علاقات أفرادها أو مقابلة الجنس الآخر . وقديما قاومت أحياء البيض فى المدن الأمريكية مواصفات الإختصاصى الزنجى الذى جاء لمساعدتها .

ب ـ طريقة العمل مع الحالات الفردية دون غيرها من المهن مارسها الإنسان منذ فجر التاريخ عشوائيا ، بدافع الخير المطلق والتضامن عند المحن ومسئولية الراعى عن رعيته . فأفلاطون وصف الخيرين بأهل الحكمة كفئة عالية الجاه والنفوذ والمعرفة ، ومن يمثلون " الذهب " كمعدن نفيس يعلوا على من يمثلون " الفضة والبرونز " ، كما مارسها العمد ، ومشايخ البلد ، وأئمة المساجد ، ورعاة الكنائس ، وأهل الوعظ والإرشاد ، إلى جانب فئات المصلحين العاديين من أفراد الأسرة كبار السن ، ومن يتسمون بالكرم والجود والعطاء قبل أن يكون للمهنة وجود رسمى .

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ص : ٢٤٢ ـ ٢٤٤ .

من ثم فقد استقرت صفات معينة لدى العامة حول ماهية الإختصاصى حتى ولو كان متخصصا مهنيا . قبوله أو رفضه منوط بتوافق صفاته مع المعايير التى حددوها من قبل .

جـ - ارتبطت الخدمات الإجتماعية بالأديان السماوية الثلاث التى حددت صفات بعينها للمصلح الإجتماعى سواء فى القرآن والسنة والأنجيل والتوارة . من ثم كان لابد وأن ترتبط سمات الإختصاصى الإجتماعى فى المجتمعين الأمريكى والبريطانى على مستوى الماجستير والبكالوريوس ، وفى المجتمعين الألمانى والفرنسى على مستوى الدبلوم ، عقبات متعاقبة منذ نشوء المهنة فى أوائل هذا القرن . فتوالت فى هذه المجتمعات قوالب تلو الأخرى تحدد سمات الإختصاصى متفقة تارة ، ومتباينة أخرى اتفاقا والتطورات المتلاحقة فى مجال العلم والتطبيق .

ولعل أهم هذه العقبات التى أعاقت إيجاد قالبا متفق عليه لممارس طريقة العمل مع الحالات الفردية ما يلى [١] :

١ - تعدد المداخل والنظريات العلمية لممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية منذ النصف الثانى من هذا القرن بين النظريات ، والنماذج التحليلية ، والوظيفية ، والسلوكية ، والواقعية ، والمعرفية ، والنسقية التى حددت صفات متباينة فى بعض سمات الإختصاصى الإجتماعى وفقا لمتطلبات كل نظرية.

فخرجت أنماط مختلفة لمواصفات الإختصاصى الإجتماعى تباينت بين الحسم والتردد ، السرعة والصبر ، والقوة والضعف ، العقل والعاطفة . كالمثير والمعلم والمفسر والمواجه ، والمتعاطف والمساوم والمدافع والمعالج والمعدل ... إلخ من هذه الصفات تبعا لكل نظرية على حدة .

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ص : ٢٤٢ - ٢٤٤ .

٢ - وعلى الجانب الآخر ، خرجت معانى دينية ارتبطت بالديانات البروتستانتية والكاثوليكية السائدة فى كل من أمريكا وبريطانيا إنبثقت عن الإختصاصيين الإجتماعيين الكنسيين ، والقساوسة فـى الكنـائس ، والمؤسسـات الدينيـة المختلفة وخاصة خريجوا جامعة واشنطن المسـيحية ، ومـدارس الجزويت فـى بريطانيـا . فبياستوك Biestock دعـى إلـى ضـرورة توفـر الإيمـان Faith بتعاليم الديـن وصـولا إلـى قلب العميـل ومشـاعره ، وفـاتز Faatz دعت إلى ما أسمته الحس العاطفى لكلمات العميل والحس العقلى لعواطفه حتى تتكامل عناصر الجسد والروح فى وحدة واحدة ، كما ذهب " هالموس " إلى وصف طريقة العمل مـع الحـالات الفرديـة بأنهـا " الحـب الإنسـانى " متمثلا فى صفة الكاريزماتية (قوة الجذب)التى دعى إليها قديما ماكس فيبر. فلا فائدة ترجى من جهود إختصاصى إجتماعى إفتقـد مـا يعـرف فـى اللغـة الدارجة " بالحضور - أو بالجاذبية " التى تفرض التواصل العاطفى والعقلى بين المتقابلين (الإختصاصى والعميل) ، ويشـبه " هـالموس " الإختصـاصى الإجتمـاعى بقساوسـة الإعـتراف الكنسـى الذيـن يمنحـون بركتهـم لـزوار الكنائس فى قاعات الإعتراف . Blessing confession

٣ - تغير إيقاع العصر بين الماضى والحاضر ، الذى عدل دور الإختصـاصى الإجتماعى من مستمع صبور طويل النفس والباع والمثابرة كمـا كـان عليـه إيقـاع العصـر فـى أوائـل هـذا القرن إلـى مخطـط حاسم تغلـف ممارسـته عواطف مهنية وليست تلقائية لخدمة الموقـف وليس لكسب رضـا صـاحبه فـى أسرع وقت ممكن تمشيا مـع قـانون التوفير والإقتصـاد Law of parsimony

٤ - التغير الأيديولوجى الذى واجهتـه المجتمعـات الأمريكيـة مـن خـلال حزبـى الجمهوريين والديمقراطيين على مدى هذا القرن ، والتحـولات الإشـتراكية والديمقراطية التى واجهت دول أوربـا وخاصـة فرنسـا وألمانيـا والدنمـارك

وغيرها ، وأثر هذا التغير على دور الإختصاصي في المؤسسات الإجتماعية والمواصفات الواجب التحلي بها .

٥ - ظهور مفهوم " الإختصاصي المعوق " للعمل مع المعوقين ، والملون مع الملونين مما ترتب علية تنازلات كثيرة في مدى أهمية توفر السلامة الصحية أو عدم التميز وما أشبه .

وبما أن الإختصاصي الإجتماعي هو الشخص المهني الذي يضطلع بمسئولية العمل التخصصي ، فيجب أن يتوفر له بعض الصفات اللازمة التي تمنحه القدرة على النجاح المهني .

وتوجد هذه المقومات فيما يلي :-

١ ـ من حيث المظهر الخارجي :

شخصية الإختصاصي الإجتماعي من حيث المظهر الخارجي يجب أن تكون مريحة في النظر إليها ، وأن يكون عادي المظهر ، يبدو عليه الإتزان ، وفي حالة صحية جيدة تمكنه من النجاح في عمله .

٢ ـ من حيث الصفات العقلية :

يفضل أن يكون لماحاً ، ذكياً ، قادراً على التعبير السليم ، والإقناع ، وذلك لأن سرعة البديهة صفة لازمة للإدراك العقلي والملاحظة الدقيقة والتجاوب مع العملاء.كما يجب أن يكون يقظاً واسع الإطلاع .

٣ ـ من حيث الجوانب النفسية :

يجب أن يكون الإختصاصي الإجتماعي منبسطاً في تعقل ، متزناً لا يتسرع في الإنفعال ، ولا تحكمه انفعالاته الطائشة . كما يجب أن يكون خالياً من الأحقاد والصراعات الهدامة ، راغباً بصدق في الإصلاح بشتى صوره .

٤ ـ من حيث الصفات الإجتماعية :

لابد أن يكون الإختصاصي حسن السمعة ، معروفاً بالإتزان والتروى والنزاهة والأخلاق الحميدة . متمتعاً بالصفات المهنية الأصيلة وهى الصبر والتسامح والقدرة على تحمل المسئولية والتعاون ، وقادراً على إنشاء العلاقات الإجتماعية السليمة ، والإحتفاظ بأهمية مهنة الخدمة الإجتماعية . كما يجب أن يكون مسايراً للإتجاهات البناءة ، ومنفعلاً بأحداث وقته وعصره مقدراً لها ، فاهماً لما حوله من تطورات وتغيرات إجتماعية ومشكلات وتقاليد وقيم وعادات ، ومقدراً لأهداف المجتمع وآماله المختلفة ، ولابد أن يكون متمسكاً بدينه ومنفذاً لتعاليمه .

٥ ـ من حيث الإعداد المهنى :

والإعداد المهنى يهيئ الإختصاصىالإجتماعى لإتقان الأداء للوظيفة التى يعمل بها ، وهو فى هذا السبيل يدرس مجموعة من المواد التأسيسية وهى تشمل مجموعة العلوم المختلفة التى تدرس له بمعاهد الخدمة الإجتماعية . ثم يتاح له فرص التدريب العملى التى تمكنه من تطبيق هذه العلوم والمواد النظرية عملياً .

والإعداد المهنى يعد أداة لا غنى عنها لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية نظرا للأسباب التالية :

أ ـ خطورة المهنة وحساسيتها ، وكثرة المشاكل التى تقع فى نطاق ميدان عمله ـ بحيث يعجز عن العمل فيها دون استمرار الإعداد .

ب ـ العملاء كبشر هم مادة العمل فى نطاق هذا الميدان ، ولا يصح أن يكون الإنسان عرضة للتجربة والخطأ بل يتحتم أن يتمكن الإختصاصىمن اتقان المهنة قبل الإعتماد كلية على نفسه مع محاولة مواصلة النمو .

جـ ـ صعوبة وتعقيد وتغير وتعديل القوانين الموجهه لتدخله المهنى ، وما يقوم به من مهام ، وما يقدمه من خدمات للعملاء تقتضى منه مسايرة هذا التطور بمداومة الإعداد ، وتطور الموارد البيئية ، واستحداث مؤسسات وخدمات

عديدة فى نسق الرعاية الإجتماعية تلزمه بضرورة دراستها والإستعانة بها ومتابعتها لتطوير خدماتها .

د ـ التطور العلمى السريع بمهنة الخدمة الإجتماعية ، وما ترتكز عليه من معارف نظرية وأسس واتجاهات ونظريات معاصرة للتدخل المهنى يقتضى منه مسايرة هذا التطور بمداومة الإعداد .

ويخطئ من يظن أن الإعداد المهنى ينتهى بمجرد التخرج والحصول على شهادة تسمح له بممارسة المهنة ، فالثابت أن الإختصاصى الحريص على أداء واجبه بمهارة ودقة لابد له من الإستمرار فى عملية الإعداد المهنى . أو بعبارة أخرى الإستعداد للمسئوليات التى يقابلها ولم يستعد لها من قبل [1] .

٦ ـ من حيث الإستعداد الشخصى لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية :

ويتضمن الإستعداد الشخصى للإختصاصى مجموعة صفات واتجاهات صالحة يجب أن يتحلى بها اختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية وهى :

أ ـ قدرات جسمية وصحية مناسبة لقيامه بواجباته المهنية والنجاح فى عمله .

ب ـ إتزان انفعالى يكسبه القدرة على ضبط النفس . وإدراك الواقع . والنضج الإنفعالى الذى لا تشوبه نزعات تهور أو اندفاع أوعدم تحمل للمسئولية وما إلى ذلك .

جـ ـ تنظيم معرفى عقلى مناسب يجمع إلى جانب معارف العلوم المهنية ، ذكاءاً اجتماعياً مناسباً .

د ـ قيم إجتماعية تسمح له بالتحلى بسمات أخلاقية سوية ، والتحكم فى نزعاته، وأهوائه الخاصة ، ومن أبرز هذه القيم سعة الصدر ، وحب الناس ، والسلوك اللاإيذائى والبعد عن السلوك الإنتقادى أو التهكمى فى علاقته بالعميل ، واحترام شخصيته ، واحترام آراء ووجهات نظر الزملاء ... إلخ .

---

[1] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص ١٢٩ ـ ١٣٠ .

وفى هذا الخصوص تحدد " Horney " مجموعة من الصفات والسمات التى يجب أن يتمتع بها الإختصاصى ، والتى تتمثل فى المشاعر الإنسانية بأوسع معانيها ، والتسامح والحرية ، والإخلاص فى عمله ، وتوافر الدوافع الحقيقة لديه نحو مساعدة الأشخاص ، والتعرف على مشاكلهم لتحريرهم منها كما يجب أن يكون الإختصاصى حساساً بكل ما يتعلق بعميله ، يقظاً، يمتاز بعقل علمى فطن ... الخ [١] .

٧ ـ من حيث المهارات الواجب توافرها فى الإختصاصى الإجتماعى :

إن نجاح الإختصاصى الإجتماعى فى ممارسته لمهنته يتوقف إلى حد كبير على كيفية إستخدامه لمهاراته ، وعلى مدى قدرته كمهنى على تعلم الكيفية التى تتم بها عملية المساعدة عن طريق الجمع ما بين المهارات العامة والمهارات الخاصة ، مستعينا فى ذلك بما يصدره من أحكام تكاد تكون صحيحة .

وعلى الرغم من أن القدرة على التمييز بين مفهومى المهارة (Skill) والتقنية (Technique - Technic) تعتبر أمراً ضرورياً إلا أنه كثيراً ما نجد أن الفارق بينهما لا يفهم بوضوح . وربما يرجع عدم وضوح الفارق بين المفهومين إلى ما قد يحمله معنى المهارة من إزدواجية . فأحياناً نعنى بلفظ المهارة القدرة على عمل شئ ، وفى أحيان أخرى نعنى عمل الشئ بإتقان . ويتوقف تلاشى الغموض الذى يكتنف المهارة على ما تتطلبه الممارسة المهنية للعمل الإجتماعى من تفهم صحيح لكيفية إستخدام الإختصاصى لمفهومى المهارة والتقنية .

فعلى سبيل المثال أصبح من الأمور المسلم بها حالياً مطالبة جميع الإختصاصيين الإجتماعيين باستخدام مهارات التشخيص وتقنيات المقابلة عند ممارستهم للعمل الإجتماعى .

---

[١] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص١٣٠ ـ ١٣١ .

وتعرف المهارة من الناحية السوسيولوجية بأنها عبارة عن تنظيم مركب من السلوك الذى يتكون ثم ينمو لدى الإنسان عن طريق التعلم ، وعادة ما يكون هذا السلوك موجهاً نحو تحقيق هدف معين أو مركز على نشاط خاص ، وأحياناً ما يستخدم لفظ المهارة ليعبر عن المهارة الإجتماعية ، أو المهارة فى تقييم المواقف ، أو المهارة فى التأثير على سلوك الآخرين .

والبناء المهارى للمهنة يتمثل فى تلك القرارات التى يتم صقلها بالتعليم والتدريب للتطبيق الأمثل للمعارف النظرية . وهو بناء تباينت الآراء المعاصرة فى تحديد عناصره ومظاهره طالما أنها مهنة لا تملك أجهزة أو أدوات مادية ملموسة كالطب والهندسة وما أشبه اللهم إلا من الإتجاه المعاصر نحو استخدام مقاييس مقننة للذات والمشكلة والدافعية والرأى العام والإتجاهات وما أشبه [١] .

أما التقنية فتعرف بأنها وسيلة خاصة شكلت ثقافياً من أجل الوصول إلى تحقيق غاية معينة . والتقنيات يتعلمها الإنسان وربما تتطلب إكتساب مهارات متخصصة . ويمكن أن تكون مخصصة أو معقدة ، أو تتطلب القيام بأعمال يدوية كالحرف مثلاً ، أو تكون عقلية كما فى حالة إستخدام التقنيات الخاصة بعلم الإحصاء ، أو تكون قائمة على أسس إجتماعية كما فى حالة استخدام التقنيات التى تتعلق بقيادة الجماعات .

ولقد قام الإختصاصيون الإجتماعيون باقتباس بعض التقنيات من المهن الأخرى ودمجها فى ممارسة الخدمة الإجتماعية . ولقد قام جوردون Gordon بتسجيل بعض التقنيات التى يمكن تطبيقها بواسطة الإختصاصيين الإجتماعيين فى مجموعات متآلفة مثل : الموازرة والمساندة ، التوضيح ، تقديم المعلومات ، التفسير ، تنمية البصيرة ، وضع الحدود ، إستخدام الموارد الإجتماعية المتاحة ... إلخ .

---

[١] مؤتمر تعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٤ .

ويرى ميدلمان Middleman أن المهارات تكتسب عن طريق التعلم ، أما التقنية فعن طريق التدريب ، وعندما نمعن النظر فى المهارات الواجب على الإختصاصى الإجتماعى اكتسابها نجد أن هناك تباين واضح بين تحديد تلك المهارات وتصنيفها بل والتمييز بينها فى قوالب ثابتة ، وقد صاغها فريد ريكو Fredrico (١٩٧٣) فى اثنتى عشرة مهارة هى [١] :

أ ـ قدرة على الإختراق الواعى لإدراك حقائق الموارد والإحتياجات فى المجتمع المحلى .

ب ـ قدرة على التمويل المقنن للعملاء طلباً لهذه الموارد .

جـ ـ قدرة على المرافعة لنصرة المظلومين .

د ـ قدرة على التقييم الدقيق للإمكانات والإحتياجات .

هـ ـ قدرة على التعليم والتوجيه .

و ـ قدرة على التعبئة الشاملة للجهود والخدمات المتاحة .

ز ـ قدرة على تعديل السلوك .

ح ـ قدرة على توجيه المشورة .

ط ـ قدرة على التخطيط .

ى ـ قدرة على العطاء .

ك ـ قدرة على إدارة المعلومات والتسجيل والتنظيم .

ل ـ قدرة على التنفيذ والإدارة للخطط المقترحة .

أما لوينبرج Lowenberg (١٩٧٧) فقد حددها فى :

أ ـ قدرة على المقابلة والملاحظة والتسجيل

ب ـ قدرة على ممارسة كافة عناصر التدخل المهنى

[١] [illegible] تعليم الخدمة الاجتماعية [illegible] ص ص ٥٠-

جـ ـ قدرة على إدراك الحقائق من خلال رموزها .

د ـ قدرة على تملك حقائق الموقف .

هـ ـ قدرة على عمليات الإتصال .

ودرج باير Baer على نفس الوتيرة وإن أسرف في الجزئيات كمهارة التدعيم والتفسير والتمكين والإبتكار والتعبئة .

كما ذهب تير Teare (١٩٧٩) إلى إنها تتضمن (١) :

أ ـ قدرة على ربط العملاء بالموارد Linkage .

ب ـ قدرة على التعليم والتثقيف .

جـ ـ قدرة على الإرشاد المعرفى .

د ـ قدرة على العلاج الفردى وإدارة إجراءات المساعدة .

هـ ـ قدرة على تكوين علاقات إجتماعية مع الأفراد والجماعات وقيادات المجتمع.

و ـ قدرة على إدارة العمليات الإحصائية .

ز ـ قدرة على ممارسة الخدمات الملموسة .

ح ـ قدرة على الإعداد والتخطيط والتنفيذ .

ط ـ قدرة على توجيه الموظفين .

ى ـ قدرة على تحليل ومراجعة السياسات الإجتماعية .

ك ـ قدرة على التنظيم الإدارى .

وقد أعدت الهيئة القومية للإختصاصيين الإجتماعيين بأمريكا (١٩٨٤) القدرات التالية (٢):

---

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ص : ١٠٥ - ١٠٦ .

(٢) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٦ .

أ ـ قدرة على التعبير والتسجيل بوضوح وموضوعية .

ب ـ قدرة على تعليم الآخرين .

جـ ـ قدرة على الإلتزام بدور الوسيط المهنى .

د ـ قدرة على تغير المشكلات المعقدة .

هـ ـ قدرة على تنظيم خطة العمل لمقابلة كل موقف على حدة .

و ـ قدرة على التحديد الدقيق لكافة الموارد المتاحة .

ز ـ قدرة على تقدير مشاعر الفرد وسلوكه واستخدام ذاته فى عمليات العلاج .

ح ـ قدرة على قيادة الجماعات وفق النظرية المختارة .

ط ـ قدرة على الأداء فى حالات التوتر والأزمات .

ى ـ قدرة على مواجهة حالات صراع المواقف .

ك ـ قدرة خارقة على تطويع معطيات النظرية لكل حالة .

ل ـ قدرة على إدارة البحوث .

ومن جانبنا نحدد تلك المهارات فى الآتى :

أ ـ المهارة فى فن المقابلة .

ب ـ المهارة فى تكوين العلاقة المهنية .

جـ ـ المهارة فى تحديد المشكلة وتوضيحها .

د ـ المهارة فى التحليل والتشخيص .

هـ ـ المهارة فى التخطيط لعملية المساعدة .

و ـ المهارة فى التدخل وتحقيق العملية العلاجية .

ز ـ المهارة فى التقييم وقياس النتائج .

ح ـ المهارة فى الإتصال واستخدام الموارد .

ط ـ المهارة فى العمل الفريقى Teamwork .

ى ـ المهارة فى استخدام الطرق العلمية فى البحث الإجتماعى وبحوث الخدمة الإجتماعية .

ك ـ المهارة الإدارية والتشريعية .

ل ـ المهارة فى التسجيل .

وهكذا نجد أن مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية تتطلب درجة عالية من الإعداد المهنى ، ولا تعدو الحقيقة إذا قررنا أن من أولى أسس طريقة العمل مع الحالات الفردية ألا يقوم على ممارستها الشخص إلا المعد الإعداد الكافى المؤهل لهذا الغرض ، الذى تتوفر فيه الإستعدادات والتعلم والتدريب .

العنصر الرابع

عملية المساعدة Helping Process

عملية المساعدة هى قطب الرحى ونهاية المطاف فى رحلة التدخل المهنى لطريقة العمل مع الحالات الفردية . تجسد الخدمات الواقعية التى تحققت لحل مشكلة العميل ، والتعديلات التى طرأت على أبعاد الموقف الإشكالى ، وهى التى تحقق أهداف طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ولأجلها قامت المبادئ المهنية وعلى رأسها العلاقة المهنية كل تحاول من ناحيتها أن تفسح الطريق لهذه العملية حتى تصل إلى غايتها .

وعملية المساعدة قد تتباين فى مظاهرها ونطاقها وفقا لإمكانيات المؤسسة التى توصف دائما بالمحدودة ، وطبيعة الموقف الإشكالى المتباين بين اليسر والتعقيد والبساطة والحدة والعارض والدائم — من ثم فهى تقديم الممكن وليس الواجب ، والمتاح وليس المستحيل ، فقد تتمثل أحيانا فى لمسة أمل نحو غد أفضل ، أو اكتشاف قدرة تاهت فى خضم الأحداث ، أو رؤيا جديدة لواقع أليم ، أو مراجعة لأحكام متسرعة وهكذا [١] .

والدراسة والتشخيص هما عمليتان تمهدان لنجاح وفاعلية الخطط العلاجية ، وذلك بتهيئة أقصى قدر من الضمانات لإنجاح عملية المساعدة . أى أن عملية المساعدة هى التأثير فى ذات العميل أو فى ظروفه المحيطة أو كليهما لإستعادة قدرة العميل لأداء وظيفته الإجتماعية . وتنحصر أسلوب المساعدة فى ثلاث وسائل رئيسية هى :

١ – علاقة علاجية تستهدف استعادة الذات لقدرتها واستثارتها لمباشرة وظائفها.

٢ – تزويد العميل بمصادر المساعدات والإمكانيات المتاحة فى البيئة لإستثمارها أفضل استثمار ممكن .

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، على السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ، ص ٢٥٩ .

٣ - تقديم خدمات مادية أو إجتماعية من المؤسسة ذاتها .

الإعتبارات التى يجب أن نراعيها فى عملية المساعدة [١] :

أولاً : ينبغى على الإختصاصى ألا يتجاوز حدود امكانياته المهنية :

إن طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة تتعامل مع الإنسان تتطلب من الإختصاصى معرفة بكثير من ضروب المعرفة والعلم . كما تتطلب منه قوى نفسية خاصة حيث يتمكن من السيطرة عليها ، وتوجيهها لمصلحة عميله .

والواقع أن كل حالة تمثل لدى الإختصاصى مشكلة جديدة تتباين فيها الدوافع وأساليب السلوك ، وقد يشعر الإختصاصى أن الحالة التى أمامه تتطلب نوعاً من العلاج لا يستطيعه ، إما بحكم تخصصه ، وإما بحكم امكانياته الخاصة ، وهنا عليه أن يقر بذلك ويقوم بتحويل العميل لغيره من الإختصاصيين الذين يستطيعون تقديم المعونة اللازمة له .

ومن الممكن أثناء عمل الإختصاصى مع الحالة ألا يجد تحسن فى الحالة رغم جهوده التى يبذلها . وفى تلك الحالة يجب عليه أن يراجع أسلوبه فى معالجة الحالة فلعل الخطأ ناشئ من نقصه هو وليس نتيجة لظروف الحالة ، أو إلى أنه لم يكون فكرة صحيحة عنها ، أو أنه أخطأ فى تفسير بعض مظاهر السلوك ، أو أنه اعتمد على معلومات غير صحيحة ، وربما كانت المشكلة التى يعالجها تخفى وراءها مشكلة أكثر تعقيداً أو أثراً فى حياة العميل .

وإذا استطاع الإختصاصى أن يدرك نواحى تفوقه ونواحى نقصه فهذا لا شك سيكون سبباً فى تقدمه المهنى وزيادة كفاءته .

---

[١] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص ١٣٧ - ١٤٧ .

ثانياً : [illegible] لنفسه [illegible]

يواجه العميل مشكلة ما من المشكلات [illegible]
الإختصاصي المختص لمساعدته على حل هذه المشكلة ، وقد لا تقتصر عملية
[illegible]
ذلك أن المشكلة [illegible]
[illegible] نتيجة
[illegible]
[illegible]
[illegible]
على حقيقتهما . وإدراك العميل لنفسه يتأتى عن طريق [illegible]
على أن يتخلص من أوهامه عن نفسه ، وأن يكتشف نواحي تفوقه ونواحي قصوره
[illegible]
التي تمكنه أن يتوافق مع ظروفه المحيطة . [illegible]

[illegible] المجال
[illegible]
[illegible]
تحقيقها ، وينبغي أن يكون الفهم مصحوباً بالتقبل والرضي [illegible]
للشخص السعادة التي يجدها في نفسه وفي العالم المحيط به .

ثالثاً : يجب أن يعكس الإختصاصي [illegible]
" [illegible] "
[illegible]
[illegible]

ومما لاشك فيه أن أكثر الأفراد اضطراباً فى محيطهم الإجتماعى هم الذين لا يرون أنفسهم على غير حقيقتها ، وعلى الإختصاصى أن يعكس لهؤلاء صورة حقيقية لهم وأن يعاونهم على تقبلها بالرضا .

رابعاً : ينبغى على الإختصاصى أن يبحث مشكلة عميله من جميع زواياها وأن يستخدم كل ما لديه من إمكانيات ووسائل فى مساعدته على حلها :

كثيراً قد يجد الإختصاصى أن المشكلة موضوع الدراسة إنما تخفى مشكلات أخرى أعمق وأكبر أثراً فى حياة العميل ، وفى هذه الحالة يصبح من واجبه أن يستخدم كل امكانياته فى معالجة هذه المشكلات . وفى كثير من الأحيان لا يكون التغلب على المشكلات الأخيرة إلا بالتغلب على المشكلات الأصلية المرتبطة بها ، والتى كثيراً ما تكون سبباً لها .

خامساً : ينبغى أن يكون القرار النهائى فى أية عملية مساعدة صادراً عن العميل وتحت مسئوليته :

عندما يصل الإختصاصى مع العميل لمرحلة النضج تتضح فيها للعميل جميع امكانياته ، وجميع احتمالات الفشل والنجاح . هنا يكون من واجب الإختصاصى أن يترك الفرصة لعميله ليتخذ من القرارات ما يراه مناسباً دون ضغط أو إلزام من الإختصاصى.

سادساً : ينبغى ألا تفرض المساعدة على العميل :

" يمكن أن تقود الحصان إلى الماء ولكن لا يمكن أن تجبره على الشرب "

نحن لا نستطيع أن نقدم شيئاً للإنسان لا يتقبله أو ليس مستعداً لأن يتقبله ، إذ يجب أن يشعر الفرد بحاجته للمساعدة ويقبل عليها ويتوقع الإستفادة منها حتى تحدث

الإستفادة فعلاً ويتحقق الهدف . وفى الوقت ذاته لا يعنى هذا أن ينتظر الإختصاصى عملاءه لكى يتقدموا إليه طالبين مساعدتهم ، وإنما يمكنه بوسائل متعددة أن يعرفهم بالخدمات التى يمكنهم الحصول عليها ، فالخطوة الأولى من خطوات عملية المساعدة تعتمد على الإختصاصى، أما الخطوات التالية لها فإن مسئولية الإستمرار فى متابعتها تصبح مسئولية العميل ، وعليه أن يختار بنفسه الطريق الذى يسلكه .

سابعاً : ينبغى أن تكون عملية المساعدة فى أساسها عملية تعليمية :

ينبغى أن تكون عملية المساعدة عملية تعليمية . بمعنى أنها تسمح للعميل وللإختصاصى بالنمو ، فالهدف من عملية المساعدة هو حل مشكلته الراهنة أولاً ثم الوصول به لدرجة يستطيع بها أن يحل المشكلات المتشابهة بنفسه دون الإلتجاء للإختصاصى .

العنصر الخامس : العلاقة المهنية

وسنفرد لهذا الموضوع مكاناً آخر لمزيد من التفاصيل .

الاستفادة فعلاً ويتحقق الهدف . في [illegible] [illegible] لا يعني هذا أن [illegible] الاصطلاحي
[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] ، [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] أن [illegible]
[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] ، [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]
[illegible] [illegible] على الاصطلاحي ، لها [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] الاصطلاحي
[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] ، [illegible] أن [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] .

[illegible] : [illegible] أن [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] :
[illegible] [illegible] [illegible] . [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] أن [illegible]
[illegible] لا [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] ، [illegible] [illegible]
[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] أن [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]
الاصطلاحي .

[illegible] : [illegible] [illegible]

[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] .

الفصل الرابع

مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية

المبحث الأول : مبدأ التقبل .

المبحث الثانى : مبدأ المسئولية الذاتية (حق تقرير المصير) .

المبحث الثالث : مبدأ السرية .

مقدمة :

تضع المهن المختلفة لنفسها قواعد أو خطوات رئيسية لتحقق عن طريقها أهدافها التى لا يمكن أن تتحق إلا إذا ما اتبعت هذه الخطوات أو القواعد ، والخدمة الإجتماعية تنفرد بالتزامها بمجموعة من المبادئ احتلت فى طرقها الثلاث أهمية خاصة سيطرت طويلاً على البناء العلمى والعملى لهذه الطريقة فمنذ أن خرجت مارى ريتشموند بما أسمته بالمفاهيم الإنسانية " Humanitarian Concepts " فىكتابها خدمة الفرد والديموقراطية " Case Work an Democracy " .

وأوضحت فيه أهمية مفاهيم الحرية وحق تقرير المصير، والصداقة Friendship ، والإحترام Respecting ، تتابعت المؤلفات العلمية لطريقة العمل مع الحالات الفردية لتفرد للمبادئ والمفاهيم مكاناً خاصاً مميزاً [١] .

وتعد المبادئ بمثابة الضوابط التى تحكم عمل الإختصاصى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية،ويعرف بعض قادة الفكر فى العمل الإجتماعى المبدأ على أنه :

١ ـ قاعدة أساسية يلتزم بها الإختصاصى الإجتماعى تحقيقاً لعملية المساعدة وتأكيداً للقيم الإنسانية .

٢ ـ حقيقة أساسية لها صفة العمومية توصل إليها الإنسان عن طريق التجربة والخبرة والمنطق باستخدام الأسلوب العلمى .

٣ ـ سلوك أو عمل مهنى مقنن يلتزم به الإختصاصيون الإجتماعيون بعد أن يثبت صلاحيته عن طريق الممارسة العملية .

٤ ـ نظام عمل أو سلوك مهنى مقنن مقبول ومتفق على ضرورة احترامه بين العاملين فى المجال المهنى .

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، ١٩٧٧ ، ص١١٣

خصائص المبادئ :

من التعريفات السابقة ومن غيرها من التعريفات للمبدأ يمكن استخلاص الخصائص الآتية :

- المبدأ اتجاه عقلى وعاطفى معاً .
- تجمع المبادئ بين الهدف المهنى والقيم الأخلاقية .
- المبادئ وحدة متفاعلة ومتداخلة والتقيد باحداهما يدعم الأخرى أو يؤدى إليها وعدم الإلتزام بإحداها يعوق المبادئ الأخرى أو يقلل من قيمتها .
- ليست قوالب جامدة ولكن تتصف بالمرونة لتناسب ظروف كل عميل على حدة .
- تتصف بالعمومية وهذا يعنى تطبيق جميع الإختصاصيين للمبدأ مع اختلاف أساليب التطبيق ، كما يعنى استخدامه مع جميع العملاء بمراعاة الفردية عند الممارسة .
- تأخذ المبادئ صفة الإلزام فى تطبيقها بين الإختصاصيين .
- المبادئ هى أسلوب يمارس وليست مجرد صورة ذهنية .
- تتصف المبادئ بالثبات النسبى .
- تتوقف فاعلية المبادئ على عمق الإيمان والروح التى تطبق بها وليس على مجرد الإلتزام الحرفى بشكلياتها أو بمظاهرها السطحية .

الفرق بين المفهوم والمبدأ :

١- المفهوم من ناحية المعنى فكرة مجردة ـ انطباعات ذهنية ـ تصور ذهنى ـ انطباع عام ـ صورة ذهنية متخيلة ـ بينما يعنى المبدأ قاعدة سلوك ـ سلوك أخلاقى ـ حقيقة تبنى عليها حقائق أخرى ـ قاعدة علمية ـ قاعدة سلوك مقبولة عامة ـ علاقة منطقية عامة .

٢ ـ المفهوم من خلال معناه السابق هو صورة معنوية غير محسوسة بينما المبدأ أسلوب يطبق وسلوك يمارس .

٣ ـ المفهوم مدرك عام ـ ليس له ابعاد مكانية أو زمانية . بينما المبدأ اكثر تحديدا ـ يطبق مع عميل معين من خلال إختصاصى إجتماعى معين فى موقف معين بمعنى أن له أبعاد مكانية وزمانية .

٤ ـ المفهوم خطوة على طريق تكوين المبدأ ومن ثم فالمبدأ أكثر عمقا .

٥ ـ المبدأ قد يضم مفهوم أو أكثر .

٦ ـ المفهوم اعتقاد قد يرسخ وقد لاتؤخذ به بينما المبدأ ملزم لعمل الإختصاصى.

٧ ـ المفهوم من خلال معناه السابق هو صورة معنوية غير محسوسة بينما المبدأ أسلوب يطبق وسلوك يمارس .

٨ ـ المفهوم مدرك عام ـ ليس له أبعاد مكانية أو زمانية بينما المبدأ أكثر تحديداً ـ يطبق مع عميل معين من خلال إختصاصى إجتماعى معين فى موقف معين بمعنى أن له أبعاد مكانية وزمانية .

٩ ـ المفهوم خطوة على طريق تكوين المبدأ ومن ثم فالمبدأ أكثر عمقاً .

١٠ ـ المبدأ قد يضم مفهوم أو أكثر .

١١ ـ المفهوم اعتقاد قد يرسخ وقد لا يؤخذ به بينما المبدأ ملزم لعمل الإختصاصى .

مصادر المبدأ :

ينتج المبدأ من تفاعل الحقائق العلمية المتعلقة بالفرد والتى توصلنا إليها عن طريق العلوم الإنسانية المختلفة مع الخبرات التى يتم التوصل إليها نتيجة الممارسة في مجال العمل مع الأفراد ما يعنى بالمدركات او الأفكار أو المفاهيم . وإذا ما ثبتت

صحة هذه المفاهيم عن طريق البحث العلمي القائم على التجريب والملاحظة أثناء استخدامها فى العمل مع الأفراد بمعرفة الإختصاصيين فى طريقة العمل مع الحالات الفردية وأمكن أن تتخذ صفة معه العمومية أصبحت هذه المفاهيم مبدئاً . من هنا يتضح أن المبادئ هى تعميمات مبنية على الملاحظة والتجريب .

المبادئ الأساسية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية :

المبادئ التى تتضمنها طريقة العمل مع الحالات الفردية تعتبر مبادئ عامة فى كافة فروع الخدمة الإجتماعية . ومن ثم ، فإن مدى التمسك بها وتقبلها والأخذ بها يحدد بدرجة كبيرة فاعلية الخدمة الإجتماعية بأكملها ، وتقبل المبادئ العامة يحقق التكامل بين الخدمات التى تقدمها المؤسسات والتى يمكن أن تختلف بدرجة كبيرة من ناحية الأغراض والتنظيم ، كما تحقق التكامل بين طريقة العمل التى تدرب الإختصاصيون الإجتماعيون على الأخذ بها فى عملهم .

ويمكن التعبير عن هذه المبادئ فى لغة سهلة واضحة ولكن عندما نحاول تطبيقها فى مجال الممارسة يتبين لنا مدى عمقها ومقدار تعقدها وصعوبة تطبيقها .

وبينما كان مصطلح " جدارة العميل " يسود خلال المرحلة الأولى فى تاريخ المهنة ويعتبر المعيار الأساسى الذى يقرر الإختصاصى فى ضوئه أحقية العميل فى المساعدة نجد أن العمل الآن يعتمد على الإيمان بالقيمة الفعلية لكل انسان .

وأصبح الإيمان بقيمة الفرد وكرامته من المبادئ الأساسية فى الخدمة الإجتماعية ، والمبادئ الثلاثة التى نناقشها فى هذا الفصل .

التقبل Acceptanse والمسئولية الذاتية Self resposibility ثم السرية Confidentiality . ولا جدال فى أن الإيمان بقيمة الفرد تجعل من اليسير تقبله على ما هو عليه بكل قدراته وعجزه وقصوره دون أن نوجه إليه نقدا أو اتهاماً كذلك التسليم بحقه فى اتخاذ قراراته الخاصة ومسئوليته فى تشكيل حياته وتصريف

أموره . كذلك من حق الفرد المحافظة على أسراره وشئون حياته الخاصة ، وينبغي أن يطمئن إلى أن حصوله على بعض الخدمات الإجتماعية لا يعني أن تكون حياته الخاصة وتصرفاته أبداً نهباً مشاعاً للآخرين .

إن طريقة العمل مع الحالات الفردية باعتبارها طريقة من طرق الخدمة الإجتماعية تتضمن أن لا يملك الإختصاصي الإجتماعي كشخص مهني حرية التصرف لحسابه الخاص ، بل هو يعمل كممثل لإحدى المنظمات الإجتماعية وبالتالي تعبر من خلال نشاطها عن المسئولية الإجتماعية التي أسندها المجتمع إليها فإدارة الأحداث تعبر عن مسئوليتها الإجتماعية نحو رعاية الطفل الذي لم تتوفر له حياة أسرية طبيعية . والإختصاصي الإجتماعي في المستشفى يشارك في رعاية المرضى ، والمختص بالمراقبة الإجتماعية في حالات الأحداث المنحرفين يرتبط باهتمامات المجتمع حول العدالة والإصلاح وحماية المواطنين من التصرفات المضادة للمجتمع . ومن ثم فإن الإختصاصي الإجتماعي لا يهتم فقط بالفرد بل وبالمجتمع أيضاً الذي ينتمي إليه كل منهما . ومبدأ المسئولية الإجتماعية قد يؤدي أحياناً إلى تعديل المسار الذي تطبق فيه المبادئ الأخرى التي سبقت الإشارة إليها .

المبحث الأول

مبدأ التقبل Acceptance

بسم الله الرحمن الرحيم

" يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ، ولا نساء من نساء عسى أن يكن خير منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب . بئس الإسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون " صدق الله العظيم .

(سورة الحجرات)

يختلف الأفراد فى أنواع السلوك عن بعضهم اختلافاً بيناً فلكل مستوياته الأخلاقية والإجتماعية التى تلزمه بالحياة فى حدود معينة وقياس الإختصاصى الإجتماعى لهذه القيم على قيمه الخاصة يحفر هوة بينه وبين العميل .

ولذلك فطريقة العمل مع الحالات الفردية تعتبر تقبل الإختصاصى الإجتماعى للعميل وتقبل العميل للإختصاصى عنصراً هاماً من عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية .

وكلمة التقبل كما تستخدم فى علاقتها بطريقة العمل مع الحالات الفردية تشير إلى اتجاه الإختصاصى الإجتماعى نحو العميل ، وتعبر عن احترامه للعميل كشخص والإعتراف بحقه فى هذا الإحترام كإنسان له خصائصه الفردية بصرف النظر عن الأفعال التى قد يكون قد قام بها أو فشل فى القيام بها .

وقد عرفت فاطمة الحارونى التقبل بالآتى " التقبل هو ممارسة الإختصاصى الإجتماعى لمشاعر الود والإرتياح عند ملاقاة العميل فى موقع العمل المهنى " .

ويعرفه أيضاً عبد الفتاح عثمان بأنه : " اتجاه عاطفى عام للإختصاصى الإجتماعى " نحو طالب المساعدة يتسم بالحب والتسامح والرغبة فى المساعدة ولا

يعنى ذلك قبولاً لسلوكه اللاأخلاقى وإنما يعنى قبولاً له كإنسان له قيمته وكرامته مهما مارس من أخطاء [١] .

ورغم أن مفهوم التقبل يرتبط بالقيم والمفاهيم الأخلاقية إلا أنه يمثل ايضاً مفهوماً علاجياً يؤكد للعميل أن هناك شخصاً مهنياً يهتم به ويكرس جهداً مخلصاً لمصلحته ويرغب حقاً فى فهمه ومساعدته.بالإضافة إلى ذلك فإن هذا الإهتمام غير مشروط بسلوك معين ، بل هو تقبل مستمر مهما كانت أنماطه السلوكية التى يتبعها غير ملائمة . وهذا يعنى أن التقبل مجرد أسلوب واتجاه عاطفى يرفض مواجهة واقع السلوك غير الإجتماعى أو يتجاهله .

فالإختصاصى الإجتماعى الذى توحى اتجاهاته إلى أنه لا يحترم المعايير الإجتماعية ولا يحفل بها لا يوفر للعميل فى الواقع شيئاً سوى زيادة قلقه واضطرابه، فالتقبل لا يعنى الموافقة على سلوكه غير الإجتماعى بل يعنى قبوله كانسان له قيمته وكرامته مهما مارس (ارتكب) من أخطاء .

والإختصاصى الإجتماعى يميز بين شيئين الفرد كموضوع ، والتصرفات كموضوع آخر ، ولا يوجد تعارض بين الرغبة والحماس لمساعدة الشخص وتقبله وعدم الموافقة على سلوكه الذى يتنافى مع معايير المجتمع .

ومن الواضح أننا نتوقع من الإختصاصيين الوقوف وراء القيم الإيجابية التى تعبر عن مسئوليتهم نحو المجتمع والعمل على تحقيق الصالح العام ولكن من المؤسف أن بعضهم قد يقبل على توجيه الإنتقاد والإتهام للأشخاص الذين يعجزون عن الإستجابة لتوقعات المجتمع ، والحقيقة أن التقبل يتعارض مع التجريح أو الإدانة والإختصاصى الإجتماعى الذى يصدر الأحكام على سلوك العملاء وتصرفاتهم انما يتخلى فى الواقع عن وظيفته ليمارس دور القاضى ، فالحكم على العميل باعتباره

---

[١] عبد الفتاح عثمان ـ خدمة الفرد فى المجتمع النامى ـ القاهرة ـ ط١ ـ ١٩٨٠ ـ ص١٠٥ .

شخص " صالح " أو شخص " سيئ " [١] لا يعتبر جزءاً من وظيفة الإختصاصي الإجتماعي ، ولكن الإبتعاد عن إصدار الأحكام على العميل يعني استبعاد عملية تقييم سلوكه . والتقييم الذى يصحبه التفهم يعني محاولة فحص وتفسير ما يكمن وراء السلوك ، ومعرفة الدوافع التى تجعل الشخص يتصرف بشكل معين ، وتفهم صور الحرمان أو المعاناة التى أعاقت أداءه ، وهناك نوع من التشابه بين التقبل ، كما نناقشه ، وما تحمله الأم الصالحة من مشاعر نحو طفلها ، فهي ترغب فى مساعدة طفلها والعناية به لا فى المواقف التى يتصرف فيها بطريقة ملائمة ويعبر فيها عن الطاعة أو عندما يتفوق فى تحصيله الدراسى فقط ولكن الحب الذى تقدمه للطفل يمكن أن يكون دعامة مستمرة له حتى ولو صدر عنه تصرفاً غريباً أو حتى عند فشله فى امتحاناته الهامة ، وهو لذلك يشعر بنوع من الأمن يشجعه على استمرار المحاولة ويدعم تقديره لذاته ، ثم يتأكد لديه بعد كل ذلك شعور بأنه يستطيع مواجهة الحياة فى ثقة واعتداد . ورغم أننا لا نعتقد أن هذا التشبيه يعبر عن مطابقة كاملة ، فالإختصاصية الإجتماعية ينبغى دائماً أن تقوم بدور الأم بالنسبة للعميل ، والصورة المألوفة يمكن أن تحدد خصائص التقبل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ـ فالإختصاصية الإجتماعية التى تعبر عن اهتمامها بمساعدة العميل لا تستند فى تقديم مساعدتها على سلوكه الإجتماعى الملائم ، أو على تعاونه ولا تتوقف عن تقبلها له إذا تخلى العميل عن تقبلها ، واستمرار التقبل ، الذى قد يدعم عملية الإختيار الحرجة التى يمر بها العميل يعتبر أحد المظاهر التى توفر للعميل الشعور بالأمن الذى يحتاج إليه لتحقيق النمو والتغير .

ومعظم العملاء ينشدون مساعدة طريقة العمل مع الحالات الفردية عندما تواجههم بعض المشكلات التى لا يمكنهم إيجاد حل لها دون مساعدة الإختصاصي الإجتماعي . ومن ثم ، ينتابهم عادة وبدرجات متباينة إحساس بالفشل . وغالباً ما

---

[١] Good client : YAVIS i.e. young - atractive verhal-Inteligent - Successful - Bad Client Hound i.e. Homely - Old - Unsucessful - Non Verhal - Dumb .

يكون تقديرهم لأنفسهم فى حده الأدنى . ولذلك فإن الرسالة غير اللفظية التى ينقلها الإختصاصى الإجتماعى للعملاء ويعبر بها عن اهتمامه بأمورهم تعتبر على جانب كبير من الأهمية . وفى الواقع تقول الرسالة للعميل ، أننى مهتم بك ، ومشكلتك جديرة بالإهتمام ولدى الوقت للإنصات لك ، وأنا اريد أن أفهم الموضوع ، ولست هنا لتوجيه الإنتقاد لك أو إدانتك ، أناهنا للتفكير معك فى المشكلة ومحاولة مساعدتك للوصول إلى حل ما . هذا التقبل للشخص دون انتقاد لمشاعره ، حتى ولو كانت تصرفاته تستحق الإنتقاد قد يبدو للوهلة الأولى أنه تصرف لا جدوى منه ولا تأثير له . وفى الواقع أن ما يحدث فعلاً يختلف تماماً عن هذا المفهوم الذى يجده كثير من الأشخاص ومعظم العملاء عند الإختصاصى الإجتماعى ، وهم ينظرون إليه باعتباره الشخص الذى يخبرهم بما ينبغى أن يفعلوه ، ويتوقعون منه أن يخبرهم فى عبارات محددة واضحة لماذا يفشلون فى تحقيق المعايير التى يتوقعها منهم المجتمع . ولكن علينا أن نتساءل حتى ولو كنا أقل من غيرنا توجيها للإنتقاد والتحذير أليس للإختصاصى الإجتماعى وظيفة تربوية ؟ أليس من عمله رفع مستوى معايير عملائه ؟ إن بعض مظاهر التربية قد تدخل أحياناً فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، إلا أن التربية ليست الوظيفة الأساسية للإختصاصى الإجتماعى . ولكن ما يقوم به من تقبل إنما يهدف إلى مساعدة العميل على حل مشكلاته أو يتوصل إلى فهم مشكلاته التى تعوقه عن أداء وظيفته الإجتماعية . ورفع مستوى معاييره . فإذا تحقق ذلك يكون ناتجاً إضافياً لزيادة ثقته بنفسه وقدرته على تناول شئونه بطريقة ناجحة . وحدوث التغير يكون أكثر احتمالاً كنتيجة للتقبل والتشجيع عما يحققه الإنتقاد أو الإدانة ويدرك كثير من العملاء مدى قصورهم ومواطن ضعفهم ولكنهم عندما يشعرون بالإنتقاد ، حتى لو كان غير مقصود أو لم يوجه إليهم بصورة مباشرة يميلون ـ كما نفعل جميعاً ـ إلى الدفاع عن أنفسهم . أما إذا شعروا من ناحية أخرى بتقبلهم على ما هم عليه ، ولن تصدر أحكام عليهم كأشخاص صالحين

أو سيئين ، فانهم يشعرون بالأمان لتقييم أنفسهم وتقييم سلوكهم . وكما يقول بيستك Biestek أن الجانب الأساسي يبدو أن إدراك الإختصاصي الإجتماعي لسلبيات العميل بصورة واقعية يجعله يقدم في نفس الوقت قدراً مساوياً من الإحترام الفعلي .

أهداف التقبل :

يحقق مبدأ التقبل الأهداف الآتية :

١ ـ يهدف التقبل إلى تخليص العميل من التردد والخجل والإحساس بالفشل عند مواجهة شخص غريب بالنسبة له قد يتوقع منه اللوم أو السخرية ، بذلك يمكن أن ينطلق العميل في عرض وتقديم مشكلته في اطمئنان ويستعيد بعض الثقة في نفسه .

٢ ـ يشمل التقبل احترام العميل وتقدير كرامته وقيمته الذاتية وينقل إليه رغبة الإختصاصي الإجتماعي الصادقة في مساعدته واهتمامه بمشكلته ، وأنه يستمر في هذا الإهتمام مهما كان سلوك العميل سلبياً أو مغايراً لأنماط السلوك الإجتماعية .

٣ ـ يوفر التقبل مناخاً لإستعادة احترام الذات ، وتجديد الثقة في الأشخاص الآخرين ويهيئ الفهم المتزايد الذي يحقق النمو والتغير .

٤ ـ يعتبر التقبل عملية متبادلة بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل ، واطمئنان العميل إلى تقبل الإختصاصي الإجتماعي له يؤدي إلى بناء الثقة فيه وتكوين العلاقة المهنية اللازمة لتحقيق فاعلية العلاج .

ويحتاج تطبيق مبدأ التقبل التزام الإختصاصي بالقواعد والمفاهيم الفنية المهنية الآتية [1] :

---

[1] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص٢٦٥ : ٢٧٠ .

١ ـ احترام ذات العميل :

بمعنى أن الإختصاصى يجب أن يشعر العميل باحترامه لذاته وهذا يستلزم منه اشعاره عملياً بهذا الإحترام فلا يصح أن يجلس الإختصاصى بينما العميل واقف أثناء الحديث أو المقابلة لأن هذا يشعره بعدم احترام الإختصاصى له وبالتالى عدم تقبله .

ويجب ألا يكون العميل موضع نقد أو سخرية من جانب الإختصاصى لعيب فى جسمه أو طريقة سيره أو أسلوب حديثه أو فى نطقه أو ما يصدر عنه من أفكار أو طريقة ملابسه لأن فى ذلك جرحاً للذات الخاصة بالعميل ، فالذات هى أهم عنصر من عناصر شخصياتنا لأنها وسيلة الإتصال بالمجتمع الخارجى وعدم احترامها يعتبر عداء لشخصنا . وبذلك تضيع الفرصة فى تكوين العلاقة المهنية بين العميل والإختصاصى .

٢ ـ عدم تحامل الإختصاصى على العميل :

لما كان الإختصاصى إنساناً بشراً فإنه له دوافعه الذاتية التى تدفعه فى بعض الأحيان للوقوف بعض المواقف العدائية . فقد نشعر بالكراهية لشخص من الأشخاص كراهية لا علاقة لها بالموضوع ولكنها تمس الشخص ذاته مع دون سابق معرفة به ودون أن ندرى . وقد يقع الإختصاصى تحت تأثير هذه النواحى اللاشعورية فيتحامل على العميل بسبب غير ظاهر . ويلاحظ أن الإختصاصيين الجدد لا يستطيعون بسهولة ممارسة التقبل بسبب مثل هذه الدوافع التى تؤدى إلى تحاملهم على العملاء مما يؤدى بهم إلى تبرير هذا السلوك بمحاولة تلمس جوانب الضعف فى العميل .

وقد يكون التحامل فى بعض الأحيان نتيجة لطبيعة المشكلة نفسها . فقد يعرض العميل على الإختصاصى مشكلة معقدة الجوانب ويظهر فى سلوكه تصرفات لا إرادية تجاه العميل تتسم بالتحامل لأنه وضعه موضع اختبار قاس .

وقد يرجع تحامل الإختصاصى على العميل للأنماط السلوكية الخاصة بالعميل كما فى حالات التعامل مع الشخصيات السيكوباتية . إذ أن التناقض فى شخصية مثل هذا العميل وسطحيتها ما يثير أعصاب الكثير من الإختصاصيين ويدفعهم إلى التحامل على العميل .

كل هذه الأمثلة توضح أثر التحامل ومنافاته للتقبل .

٣ ـ **التجاوب المهنى لمشاعر العميل :**

وهذا التجاوب يعتمد على قدرة الإختصاصى الإجتماعى على الإحساس بمشاعر الآخرين وتفسيرها والإستجابة لها .

ومن ثم يتبين لنا أن هذا التجاوب المهنى يرتكز على ثلاثة عناصر أساسية هى :

* الإحساس بمشاعر العميل : الظاهرة منها وغير الظاهرة أى المختفية خلف الأساليب الدفاعية المختلفة .
* المهارة التفسيرية لهذه المشاعر : إذ أنه بدون تفسير الإختصاصى لمشاعر العميل من خلال أحداث الموقف الذى يعيش فيه ، سيجعل من دقة الحس لدى الإختصاصى مهارة سلبية أشبه بالراصد الفلكى الذى يرصد ما يراه دون تحليل أو تفسير ، أو من يلاحظ التجربة العلمية دون تفسير وتحليل لنتائجها .
* الإستجابة المناسبة لمشاعر العميل : وهى مهارة تعتمد إلى حد كبير على قدرة الإختصاصى على التعبير سواء باللفظ أو بالحركة أو بالإشارة . ومن

هذه العبارات الشائعة لإستجابة الإختصاصى " أنا باحس معاك بأنها ظروف مؤلمة .. أو أنا مقدر أن اللى حصل ده لازم يزعلك .. أو أنا متصور أد إيه الموضوع ده ضايقك " ، فمثل هذه العبارات أو غيرها هى نماذج من الإستجابات التى تشعر العميل باهتمام الإختصاصى به وبانه لا ينظر إلى ضعفه نظرة اقلال واستهانة . ويلاحظ أنه رغم طابعها الوجدانى الغالب فهى ليست مشاركة وجدانية بمفهومها السلبى ، ولكنها استجابة عاقلة لمشاعر عميل قلق أو خائف أو متألم أو حزين ، فالإختصاصى لا يبادله حزناً بحزن أو قلقاً بقلق أو خوفاً بخوف ، لكنه يبدى تفهماً وتقديراً متعاطفاً لحزن أو خوف أو قلق وفى نفس الوقت يفتح المجال لبعد علاجى جديد كمن يقول له "مشاعرك مقبولة ومحل تقدير ولكن .. ماالذى نستطيع أن نفعله سوياً " .

ويلاحظ أن هذه القاعدة ليست مجرد تقدير سلبى للمشاعر ولكنها تفاعل إيجابى يدفع بعملية المساعدة إلى الأمام .

٤ ـ تجنب الحكم على العميل :

فى الحقبة الأخيرة امتدت طريقة العمل مع الحالات الفردية بلا حدود داخل المؤسسات الإصلاحية للمنحرفين صغاراً وكباراً ، وأجهزة الرعاية اللاحقة ، ومقار الشرطة لينتشر ما يسمى بضابط المراقبة أو ضابط الإفراج الشرطى أو المراقب الإجتماعى أو إختصاصى الرعاية اللاحقة ، كما امتدت إلى مجال المدمنين والمسنين وغيرهم من الفئات التى تشكل عبئاً مهنياً على ممارسة مبدأ التقبل . من ثم ظهرت الحاجة إلى صياغة مفهوم يكون بمثابة خط دفاع ثانى لمفهوم التقبل ويوائم فى نفس الوقت بين القيم المهنية والسلطة العقابية . فكانت صياغة هذا المفهوم " تجنب الحكم على العميل كاتجاه لا إدانى يقفه الإختصاصى من عميله

مهما كانت أفعاله الإنحرافية أو سلوكه اللاإجتماعى رغم إدانة هذه الأفعال ذاتها والحكم عليها بالخطأ أو الانحراف " .

ومن ثم فسواء تعامل الإختصاصى مع أم غير شرعية أو سارق معتاد السرقة أو سكير مهمل لأبنائه أو سيكوباتى لا يرتدع فهو لا ينزلق إلى الحكم عليه بأنه " شرير " أو " مذنب " أو " عاق " ... إلخ ، وإن كان لا يمنع هذا المفهوم من مواجهة العميل بمسئولياته وأخطائه وانحرافاته فى التوقيت المناسب ولكن دون إدانة لشخص العميل ذاته نظراً للأسباب الآتية :

- العميل العادى أدان نفسه من قبل كما أدانه المجتمع ذاته ، وموقف الإختصاصى اللاادانى سيحرر طاقة حبست طويلاً من قبل حيث وجدت أخيراً إنسان لا يدينه بل ويقدره ويتفهمه ويتعاطف معه . وإذا ما تحررت طاقات العميل كانت هذه خطوة هامة على الطريق نحو تقوية ذاته وتكاملها
- العميل عادة يواجه موقفاً مؤلماً ، وأى إضافة أخرى إلى آلالامه عمل غير إنسانى .
- موقف الإدانة يعطل نمو العلاقة المهنية حيث ينشأ عنها ارتباطاً لا تعاطفياً بين الإختصاصى والعميل .

وأخيراً ، فإن تجنب الحكم على العميل لا يعنى عدم الحكم على أفعاله ومواجهته بالواقع فموقف الإختصاصى من عميله كمن يقول له " إن ما فعلته كان عملاً ضاراً أو سيئاً ولكن رغم هذا فإنى أريد مساعدتك بل وأرغب مخلصاً فى هذه المساعدة لأنك فى رأيى تستحقها " أو بعبارة أخرى " أنى أحبك وأقدرك كانسان " ولكنى لا أحب ولا أقدر أعمالك . وإدانة أفعال العميل الإنحرافية هامة وحيوية لعملية المساعدة للأسباب الآتية :

- العميل يدرك تمام الإدراك أن أفعاله انحرافية لا أخلاقية . وإذا حكم عليها الإختصاصي بغير ذلك فسيظنه العميل إما شخصاً مخادعاً مضللاً وبالتالي غير موثوق به،وإما انسان قليل الخبرة فهو بالتالي عاجز عن مساعدته .
- إدانة أفعال العميل اللاأخلاقية بل وتكرار إدانتها عملية علاجية هامة في ميدان الجانحين الذي يلعب الإختصاصي الدور الأساسي في تصحيح وتقويم اتجاهاتهم وتقوية ذواتهم .
- إدانة هذه الأفعال تحتمها أخلاقيات المهنة والقيم الإجتماعية السائدة .
- تجنب الحكم على العميل لا يعني عدم مساعدة العميل لكي يحكمْ على نفسه بالخطأ أو الصواب أو الخير والشر بل قد تستكمل عملية المساعدة كلها للوصول بالعميل إلى هذا المستوى .

* ويساعدنا المثال التالي في توضيح ما تعرضنا له إلى حد كبير. السيدة (س) أم لست أطفال ، وكان الطفل الثاني يعاني من مرض باطني ويحتاج إلى كثير من العناية كما كان مصدر متاعب دائمة و مطالب لا تنقطع.

ولم يكن زوجها من النوع الذي يمكن الإعتماد عليه ، وكانت فترات بطالته تفوق فترات عمله . أما الأسرة فتعيش في أحد المساكن الشعبية القديمة ويقع على مسافة بعيدة نسبياً من المستشفى وأماكن الخدمات.وكانت السيدة (س) نفسها في حالة صحية ضعيفة .

وكانت الأسرة تقترض قيمة الايجار ، ولا تهتم بنظافة مسكنها واستدعيت إلى مركز الشرطة ووقعت عليها غرامة مالية بسبب تخلف الإبنة الكبرى عن المدرسة لمساعدة أمها في شئون المنزل . وكانت السيدة (س) تنظر إلى هذه الأحداث باعتبارها تمثل غاية الظلم والمهانة .

وبسبب تخلف الأم وعدم ترددها على المستشفى فى المواعيد المحددة لعلاج الطفل المريض كلفت الإختصاصية الإجتماعية بالقيام بزيارتها . وعند وصول الإختصاصية الإجتماعية قوبلت بموجة جارفة من السخط كان السبب فى إثارتها أحد الموظفين الذى تصادف وجوده لتأنيبها لمماطلتها فى سداد إيجار المسكن. وقد انقضت فترة طويلة نسبياً قبل التعرف على ما تعانيه هذه السيدة من صعوبات . وقد أيقنت السيدة (س) أن عدم مواظبتها على علاج ابنها المريض لم يجعل الإختصاصية الإجتماعية تنظر إليها أو تعاملها كأم سيئة ، ولذلك بدأت الكراهية تتبدد وأقبلت الأم على مناقشة بعض المتاعب التى أرهقتها مع الإختصاصية الإجتماعية . وعندما توقف تحفزها لمواجهة ما قد تتعرض له من هجوم من جانب الإختصاصية تمكنت من الإقتناع بضرورة تدبير الإيجار وسداده بطريقة منتظمة . وعندما شعرت أن الإخصاصية الإجتماعية لا تنظر إليها كأم مهملة ، وهى بالتأكيد لم تكن مهملة ، استطاعت التدبير للعناية بالأطفال الآخرين وإصطحاب الطفل المريض إلى المستشفى بصورة منتظمة،وبطبيعة الحال كانت هناك مظاهر للتقدم وأخرى للتأخر وفترات من الفشل فى قيام السيدة (س) بالتزاماتها نحو تنفيذ الخطة التى وضعتها لنفسها غير أن اهتمام الإختصاصية الإجتماعية المستمر بها منحها التشجيع والتأييد واستطاعت نتيجة لهما من تحقيق بعض التقدم التدريجى وقد كانت الإختصاصية الإجتماعية تعمل على تزويد السيدة (س) ببعض المعارف الأولية حول إدارة شئون البيت ، ونظراً لأنها جعلت هذا الهدف بؤرة اهتمامها فإنها لم تذهب بعيداً وراء هذا الغرض التعليمى المباشر . وكان الدافع إلى ذلك أنها ينبغى أن تبدأ بما تهتم به السيدة (س) فعلاً وتقبلها على ما هى عليه.مما جعل العميلة قادرة على الإستفادة من الخدمة التى قدمتها لها الإختصاصية الإجتماعية .

ويمكن أن نتساءل عما كان يحدث لو استمر سلوك العميلة مضطرباً وغير إجتماعى . وهل كان من المحتمل أن يفشل التقبل فى مثل هذه الظروف للتعبير عن

أطفالها فى قسوة زائدة وتمسكت بمثل هذا السلوك وأصرت عليه فهل يقف واجب الإختصاصية الإجتماعية لحماية الأطفال حائلاً بينها وبين تقبل الأم ؟

إن الإختصاصية الإجتماعية تتحمل فى الواقع مسئولية حماية الأطفال من سوء المعاملة باعتبارها الشخص الذى عهد إليها المجتمع بهذا العمل . بوضع الأطفال مثلاً تحت رعاية شخص " مأمون " ولكنها ستظل على تقبلها للأم وتحاول أن تنقل إليها رغبتها المستمرة لتفهم ظروفها ومساعدتها بالرغم من مظاهر سلوكها القهرى . وبطبيعة الحال فإن الأقوال أسهل من الأفعال ، وتعبر مثل هذه المواقف عن مدى الصعوبة التى تواجهنا عند وضع هذا المبدأ موضع التطبيق .

والتفرقة بين تقبل الشخص ثم بالموافقة بالضرورة على سلوكه يعرضها بيستك فى قوله " أن موضوع التقبل ليس " الأصلح " بل " الواقع " إذ أن الشخص الواقعى الذى يمثله العميل ، نسيج من الآمال والمخاوف ، ومن الغضب والمشاعر المؤلمة ، ومن الحب والكراهية ومن النجاح والفشل . ونحن لا نستطيع مساعدته إلا بتقبله كما هو بما لديه من قدرات أو ما عليه من قصور ، وبحالته التى يتقدم بها إلى الإختصاصى الإجتماعى ، ونحن لا نوافق على رغبة زوج غير مسئول على الإنسحاب وهجر زوجته ، ولكن يمكننا تقبله وتقبل رغبته التى تمثل فى هذه اللحظة حقيقة واقعة وتعبر عن جانب من اتجاهاته التى نرغب فى تفهمها إذا كان علينا أن نحقق نوعاً من التقدم . لماذا ينتابه هذا الإحساس ؟ ، وفى محاولته لتفسير سلوكه ، وفى تعبيره عن مشاعره السلبية من المحتمل أن تهدأ توتراته ويتكشف أمامه إدراكه الذاتى لنفسه . والإختصاصى الإجتماعى لن يكون سعيداً بما يحمله العميل من مشاعر سلبية ولكن يرضيه أن يراه قادراً على التعبير عنها ولأنه بهذا الأسلوب استطاع أن يتفهم جانباً واقعياً وثيق الصلة بمشكلة العميل كان خافياً ثم أصبح معروفاً له ، وهكذا يصبح العلاج ممكناً .

تقبل العميل للإختصاصي الإجتماعي [١] :

إن تقبل العميل للإختصاصي هو ما نتوقعه دائماً لا لمجرد تقبل الإختصاصي له بل لممارسته لكافة المفاهيم الأخرى . كذلك ، فنحن وإن كنا نسلم بأن تقبل الإختصاصي لعميله لا يمكن بداهة أن يستجلب بكراهية أو نفور ، إلا أنه لا يمكننا أن نتحكم في تقبل العميل للإختصاصي بنفس الدرجة . فنحن لا نملك في أيدينا إلا ما نقوم به ، أما استجابة العميل فهي أمر خارج عن إرادتنا . وبصفة عامة فنحن نرجح بأنه باستثناء الفئات الحادة من مرضى العقول والسيكوباتيين فالعملاء على اختلاف أنماطهم حتى العصابيون أو ضعاف العقول يستجيبون لكل من يمنحهم الحب والتعاطف والإحترام والتقدير وإن اختلفت درجة الإستجابة وعمقها من عميل إلى آخر .

وفلسفتنا هنا أننا نمنح عملاءنا ما يحتاجونه ولكن لا نتوقع الجزاء . قد نحب عملاءنا ولكن قد لا يبادلوننا حباً بحب ، ورغم ذلك فنحن نسعد بما بذلناه وحققناه فهذه رسالتنا وهذا هو قدرنا .

ولكنه قد تحدث بعض العوامل التي تعوق من تطبيق مبدأ التقبل وسواء كانت هذه العوامل من جانب الإختصاصي تجاه العميل ، أو من جانب العميل تجاه الإختصاصي فإننا نذكر منها :

١ - عوامل قد تعطل من تقبل الإختصاصي الإجتماعي للعميل :

أ - ممارسة الإختصاصي الإجتماعي لعمليات نفسية لا شعورية كالإسقاط والتحويل بالإضافة إلى القصور المعرفي لدى الإختصاصي حول طبيعة السلوك البشري (أي عدم الإعداد المهني السليم) وكذلك تحيز الإختصاصي للجنس أو العقيدة أو للوطن أو لفكرة معينة هذا بالإضافة إلى كثرة العمل وضغطه على الإختصاصي .

---

[١] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص٢٧٠ : ٢٧١ .

ب ـ احتقار العميل لخدمات المؤسسة وجهود الإختصاصي وعدم جدية العميل والإتكالية الزائدة والدلال الزائد من العميل وخاصة في حالة اختلاف الجنس هذا بالإضافة إلى مرض العملاء بأمراض معدية أو وجود بعض التشوهات التي تؤدي إلى نفور الإختصاصي من العملاء .

جـ ـ قد يترتب على ضغط العمل في المؤسسة وكثرة عدد العملاء عدم امكانية الإختصاصي الإجتماعي من إعطاء الإهتمام لكل العملاء .

د ـ احتقار العملاء لخدمات المؤسسة وجهود الإختصاصي الإجتماعي أو عدم جدية بعض العملاء تجعل الإختصاصي لا يتقبل العميل .

هـ ـ تأثر الإختصاصي الإجتماعي بثورة بعض العملاء وعدم مقدرته على التحكم في مشاعره قد تسبب تحامله على العميل وخروجه عن الحدود المهنية .

٢ ـ عوامل قد تعوق من تقبل العميل للإختصاصي الإجتماعي :

أ ـ ممارسة العميل لعمليات نفسية شعورية أو لا شعورية مثل التحويل أو الإسقاط والتبرير وكذلك شعور العميل بالذنب والخوف ومقاومته للإختصاصي بالإضافة إلى احساس العميل بالدونية واستجابته للإختصاصي في حذر وتشكك .

ب ـ سوء معاملة العاملين بالمؤسسة وشروط المؤسسة وتعقيدها وكذلك قلة امكانيات المؤسسة سواء من ناحية المكان المناسب أو قلة عدد الإختصاصيين مع كثرة الحالات أو تقديم الخدمات إلى عملائها .

جـ ـ وقوع العميل فريسة لما يريد اخفاؤه .

د ـ إدمان العداء كصفة تميز شخصية العملاء للغير وسوء النية من الآخرين فيقاومون التقبل لأنهم غير قادرين عليه .

هـ - ضيق العميل بمسئوليات العمل المهنى الملقى عليه التى يظن أنه فى إستطاعة الإختصاصى الإجتماعى إعفاؤه من هذه المسئوليات .

و - نظرة الدونية والقلة والإحتقار للمجهودات التى يقدمها الإختصاصى الإجتماعى خاصة إذا كان العميل فى مركز أعلى من مركز الإختصاصى الإجتماعى أو أن الإختصاصى الإجتماعى يتميز بخصائص جسمية غير سليمة أو لقصوره المعرفى بالحقائق العلمية وعدم متابعته لكل ما هو جديد فى حقل العلوم الإنسانية .

ز - شعور العميل بالذنب لإرتباط المشكلة فى ذهن العميل بالعار وبأنه سبب فى المشكلة كما فى حالات إهمال تربية الأبناء أو انحراف الأحداث والإضطرابات النفسية حيث يشعر العميل بأنه فى موضع الإتهام مما يؤدى به لأن يسلك سلوكاً دفاعياً تجاه معاملة الإختصاصى .

- موقف الإختصاصى الإجتماعى من العوامل التى تعوق تقبله للعميل :

١ - إذا كان شعور الإختصاصى برفض العميل قوياً ولن يستطيع التعامل معه فيجب تحويل الحالة إلى إختصاصى إجتماعى آخر .

٢ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى نقد ذاته المهنية والإستعانه بالإشراف لتعديل هذا الإتجاه نحو العملاء .

٣ - قد يكون من الضرورى أن يعبر الإختصاصى عما يضايقه للعميل فقد يكون هذا الإجراء فرصة لمزيد من التفاهم .

٤ - إذا كان العميل يحاول إستغلال المؤسسة يجب توضيح الأمر بهدوء وإفهام العميل شروط المؤسسة ومجهوداتها ويجب أن يمارس شيئاً من التجاهل مع عدم الدخول فى تفصيلات ويبصره بخدمات المؤسسة .

٥ - بالنسبة لسوء معاملة العاملين بالمؤسسة للعملاء لابد أن يراجع ذلك معهم وأن يشرح لهم دور المؤسسة فى مساعدة العملاء .

المبحث الثانى

مبدأ المسئولية الذاتية Self responsibility

يهتم الأفراد بالحرص على حريتهم اهتماماً كبيراً ويعتزون بأن كل خطوة من الخطوات الهامة فى حياتهم لابد وأن تكون نابعة من تصميمهم الذاتى أى باتخاذهم القرار الصادر من أنفسهم ، هذه الحرية هى المنبع الذى تنطلق منه طاقات الإبداع والخلق ، هى التى تصنع الشخصية القادرة على شق طريقها فى الحياة بكفاية وسهولة وأمان مع الإستفادة بكامل الطاقات الذاتية منطلقة دون قيود معطلة .

والمعروف أن الفرد إذا قرر بنفسه أمراً ما عن فهم واقتناع كان أكثر تحمساً لهذا الأمر ، وقام بتنفيذه بهمة ونشاط ورغبة صادقة ، وبذل كل ما لديه من طاقة لإنجاحه وكان أكثر تقبلاً لنتائجه ، فإن كانت النتائج سارة ، شعر بالنجاح والتشجيع وهما خير حافز على مواصلة المجهود .

وهناك مثل يقول " لا شئ ينجح كالنجاح " أى أن النجاح خير حافز لتنفيذ طاقات الفرد للوصول لنجاح آخر،وإذا كانت النتائج غير سارة كان العميل أقدر على تقبلها لأنها نابعة من إرادته وبذلك فهو لا يلقى تبعة الفشل على الآخرين ، بل قد يعمد إلى تحليل الموقف واستنباط أسباب وعوامل الفشل . وهكذا تكون قيادته لنفسه مبنية على أساس من البصيرة والتفكير الحر والإقناع والخبرة الذاتية وهذه كلها عوامل ملازمة للشخصية الناضجة القادرة على مواجهة مسئوليات الحياة والتجاوب الناضج معها .

وإذا كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية تهدف إلى تقوية الشخصية فإنها ولاشك تعتمد على الإتجاهات العلمية فى هذا السبيل وتترك للعملاء حرية التصرف فى شئونهم الخاصة داخل وخارج نطاق عمل المؤسسة مادامت هذه المجتمعات لها قيودها وحدودها التى يعملون فى نطاقها .

وقد اتفق جميع المشتغلين بالعلوم الإجتماعية على ضرورة التقيد بهذا الأسلوب العلمي ووضع كمبدأ في صور مختلفة حسب الصياغات المتعددة ووجدناه في إطارات منوعة منها :

١ ـ حرية الإرادة .
٢ ـ حرية الإختيار .
٣ ـ التوجيه الذاتي .
٤ ـ التصميم الذاتي .
٥ ـ المسئولية الذاتية .
٦ ـ حق الإختيار . أو حق تقرير المصير [١] .

وإن كان اختيارنا قد وقع على مصطلح المسئولية الذاتية (Self determination) فإن هذا يرجع إلى إننا نرغب في التأكيد على حق العميل في اتخاذ قراراته بنفسه وحتى يتحمل أكبر مسئولية ممكنة في توجيه أفعاله الذاتية ، وقد وصف هذا الحق بأنه غير قابل للتحويل في مجتمع ديمقراطي ، بمعنى أن تدخل الإختصاصي الإجتماعي وسلطة المؤسسة وعملية التأثير المباشر لتعديل سلوك العميل تمثل قيوداً وسلباً لهذا الحق ، ولكن ينبغي أن لا ننظر إليه كحق مطلق ، ذلك لأن الحقوق التي يتمتع بها فرد ما تقيدها حقوق الآخرين . فالقانون الجنائي والعقوبات الجنائية تقيد حرية الأفراد الخارجين على معايير المجتمع ، وحقوق الأباء يمكن تقييدها بحق الطفل في الحماية التي يوفرها له المجتمع.وقد يحتاج الإختصاصي الإجتماعي في بعض المواقف إلى ممارسة السلطة بوضع قيود لا تسمح للعميل بالإختيار الحر كما في حالات منع الأحداث المنحرفين من الإقامة في مناطق غير ملائمة أو التردد على الأماكن المشبوهة .

وفي الواقع يتضمن التدخل من جانب الإختصاصي الإجتماعي مسئولية مشتركة بينه وبين العميل.ويلتزم الإختصاصي الإجتماعي مهنياً بالتأثير في الموقف

---

[١] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص٢٧٩ .

إلى حد معين ، ويسخر هالموس Halmos من خرافة التخلى عن التوجيه ، ويرى ويؤكد أن الإختصاصى الإجتماعى يخدع نفسه إذا كان يعتقد أن عدم التدخل نهائياً أو عدم التوجيه الكلى أمراً ممكنا .

واتخاذ القرار ليس موضوعاً بسيطاً ، ويخضع لكثير من المؤثرات الشعورية واللاشعورية ، ويجرنا ذلك إلى السؤال الأزلى حول الإرادة الحرة ، وما مدى الحرية الواقعية التى يتمتع بها أى شخص منها ؟ وكيف تطور مفهوم الحرية عبر العصور حتى ظهرت بالصورة التى نراها اليوم فى بعض المجتمعات ؟ وهنا ينبغى أن يأخذ الإختصاصى الإجتماعى موقفاً وسطاً بين الحرية المطلقة التى ينادى بها الفلاسفة وما يقوم به علم النفس الدينامى من حرية مقيدة .

فعند دراسة مرحلة النمو الإنسانى وتطوره يتبين فى كل مرحلة من المراحل المتتابعة ، أن الحاضر يعتمد على الماضى ، كذلك تظهر أهمية المؤثرات التكوينية سواء ما يتصل منها بالوراثة والبيئة المادية أو ما يتعلق بمقومات البيئة الشخصية والإنفعالية . ويعتبر تأثير العلاقات الأسرية وخاصة المؤثرات المبكرة على نمو الشخص وتطوره من العوامل الحاسمة فى حياته كذلك زادت معارفنا حول تأثير العوامل الإنفعالية فى السلوك ومعرفتنا بالدوافع اللاشعورية . هذه المكتشفات العلمية أضافت كثيراً لقدرتنا على تفهم الأشخاص الآخرين وكذلك تفهم أنفسنا.ومن ثم،أضافت بدرجة كبيرة إلى أداء الإختصاصيين الاجتماعيين . ولكن الإختصاصى الإجتماعى يستفيد من هذه المعارف بحرص وحذر حتى لا يأخذ بحتمية العوامل السيكولوجية وينتهى إلى نتائج خطيرة . وكثير من الإختصاصيين الإجتماعيين الذين يتعاملون مع الأحداث المنحرفين قد التقوا بالشخص الذى يفسر سلوكه المنحرف كنتيجة للحرمان الذى تعرض له فى طفولته ولذلك لا يستطيع حتى بذل محاولة ليسلك بصورة مغايرة ، وكذلك فإن كل إختصاصى إجتماعى قد التقى بعميل يقول : أنا لا استطيع أن أغير شيئاً ، هل أستطيع ؟ بيد أن هناك اختلافاً بين ضحية

لظروف معينة ماضية ، وضحية لا تجد من يساعدها للتغلب على ظروف معينة راهنة ، ونحن لا نستطيع تغيير الظروف التي شكلت حياتنا في الماضي ، ولكنها ليست المحددات الحاسمة الوحيدة لمستقبلنا ، لأننا كائنات حية نتمتع بالقدرة على النمو والتغير والتكيف وقبل كل شئ لدينا القدرة على الإستجابة للأشخاص الآخرين، والإستجابة للمثل والقيم ، ومهما كرسنا من وقت لدراسة أنماط السلوك والبحث عن السبب والنتيجة فلن نستطيع تحليل السلوك أو التنبؤ به بدرجة كاملة من الثقة . ذلك لأن أسباب ودوافع السلوك دائماً متعددة ، وبعض هذه الأسباب يمكن البحث عنها في أعماق الماضي ولكن البعض الآخر ينبعث عن الدوافع الحاضرة ، الشعورية للشخص الذي يمارس حريته في القيام باختياراته .

وفي المرحلة التي تسير فيها الأمور على غير ما يرغب ، وعندما يشعر الشخص بالمشكلة التي لايستطيع التغلب عليها دون مساعدة قد يتجه مثل هذا الشخص نحو طلب مساعدة الإختصاصي الإجتماعي . والهدف الذي يسعى إليه مثل هذا الإختصاصي الإجتماعي هو مساعدته لإستعادة قدراته بأسرع ما يمكن للتعامل مرة اخرى مع مواقف الحياة دون مساعدة شخص آخر في إحياء استقلاليته واعتماده على نفسه .

إن الإحساس بالمسئولية جانب من خصائص الشخصية الناضجة ، وإتاحة الفرصة لممارسة المسئولية من أهم وسائل النمو والتحرك نحو النضج ويميل الإختصاصيون الإجتماعيون أحياناً نحو تحمل كثير من المسئوليات نيابة عن العملاء بدعوى الإهتمام بسرعة إنجاز الهدف أو مستوى الكفاءة المطلوبة أو ربما لحماية الأموال التي تخصصها المؤسسة للمساعدات المالية ، وعلى سبيل المثال نقدم ما يلي : توجه (ص) إلى إحدى المؤسسات بطلب المشورة لإيجاد حل للمشكلة التي تورط فيها حيث اشترى بعض الأدوات الكهربية من إحدى الشركات التجارية وتعهد بأن يسدد ديونه على أقساط شهرية منتظمة ولكنه تعرض في الفترة الأخيرة

لعدة أزمات اقتصادية جعلته يعجز عن الوفاء بالتزاماته المالية لتلك الشركة ، فى هذه الحالة قد يستدعى الموقف أحياناً أن يتولى الإختصاصى الإجتماعى عملية التفاوض مع الشركة المعنية لتأجيل عملية السداد أو تخفيض قيمة الأقساط ، وغير ذلك . أو قد يقوم الإختصاصى الإجتماعى بمناقشة الموقف من كل جوانبه مع العميل ويتفقان معاً على تنفيذ خطة واقعية تناسب ميزانيته ثم يترك الأمر له للقيام بالإتصالات بالشركة والإتفاق معها على الإجراءات التى تلائمه . فإذا كان العميل قادراً على اتخاذ هذه الخطوات بنفسه فلا جدال فى أن هذا الأسلوب يوفر له فرص الإختيار وتحمل المسئولية وكذلك إذا كانت المؤسسة من النوع الذى يقدم المساعدات المالية وظهر لها أن مثل هذه المساعدة تنطبق على الحالة . فقد تقوم المؤسسة بإرسال المبلغ المحدد إلى الشركة مباشرة أو يمكنها أن تسلم المبلغ للعميل ويتولى عملية السداد بنفسه بحسب خطة تم الإتفاق عليها بينه وبين الإختصاصى الإجتماعى. وتختلف الحالات بين حالة وأخرى ، ولذلك يصبح من غير الملائم أن نحكم بسلامة إجراء يقوم به الإختصاصى الإجتماعى بالنسبة لإجراء آخر، ولكن ما ينبغى أن نأخذ به هو أن يسأل الإختصاصى الإجتماعى نفسه دائماً : ما مقدار المسئولية التى يستطيع هذا العميل تحملها ؟ وهل تهيئ له الخطة المشتركة أقصى ما يمكن من فرص للمشاركة فى تحمل المسئولية ؟ وهل توفر له الكرامة واحترام الذات ؟ فإذا كنا نعمل من أجل العميل ما يمكنه القيام به لنفسه ، وما يكون من الأفضل أن يمارسه بنفسه فسوف نكتشف أن الرغبة فى سرعة انجاز العمل نيابة عن العميل لم يكن فى الواقع اقتصاداً للوقت لأننا نؤخر نمو العميل ونجعله أكثر اعتماداً على الإختصاصى الإجتماعى بدلاً من مساعدته فى الحركة نحو الإعتماد على نفسه (العمل مع العميل لا من أجله) .

وقد عرفت فاطمة الحاروني مبدأ المسئولية الذاتية (حق تقرير المصير) بأنه : " منح العميل المسئول حق التصرف الحر في شئون حياته الخاصة داخل نطاق المؤسسة وخارجها في حدود القوانين والنظم الخاصة بكل منهما " .

أما عبد الفتاح عثمان [١] فيعرفه بأنه : " هو حرية مقيدة للعملاء بدرجات متفاوتة تتفق وطبيعة مشكلاتهم وأنماط شخصياتهم في إطار فلسفة المؤسسة وإمكانياتها " .

ومن خلال هذه التعريفات يمكن القول بأن العميل في طريقة العمل مع الحالات الفردية له الحق في أن يمارس ذاتياً ما لديه من قدرات وإمكانيات ، وكي يحدد مصيره لا ينبغي أن تتم هذه الممارسة إلا بعد أن نوضح للعميل الجوانب المختلفة لموقفه والإمكانات الميسورة التي يستفيد منها فيصبح قادراً على اختيار أفضل الإختيارات التي تتمشى مع صالحه وصالح المجتمع في نفس الوقت .

يقول المبدأ التربوي أن النمو والتقدم ينبعان من الداخل وهما يحتاجان فعلاً إلى التشجيع والعناية ولكن لا يمكن غرسهما أو فرضهما من الخارج . وكذلك الحال في طريقة العمل مع الحالات الفردية ، فالإختصاصي الإجتماعي يسعى إلى توفير كل من المناخ والحوافز الملائمة للنمو لمساعدة العميل على التفكير العميق في مشكلته والتوصل إلى قراراته الذاتية والقيام بنفسه باتخاذ خطوة ما بشأنها . وتشير هوليس Hollis إلى التوجيه الذاتي Self Direction باعتباره من أهم قوى التغيير في طريقة العمل مع الحالات الفردية بأكملها [٢] .

فإذا انتقلنا إلى تناول المعنى المقصود بالمناخ الملائم للنمو فإننا نعني بصفة خاصة المناخ الذي يشعر فيه العميل بالإحترام والتقبل والفهم ومن ثم يتحرر بدرجة

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد في المجتمع النامي ، القاهرة ، ط١ ، ١٩٨٠ ، ص١١٤ .

[٢] Hollis F. " Principles and Assumptions underlying Casework practice ". Reprinted from Social Work Vol. ١٢. No. ٢. by the Family Welfare Association .

ما من المخاوف التى قيدت نشاطه ، ويمكن أن يتحقق ذلك خلال العلاقة المهنية بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل التى سوف نناقشها فى مكان آخر . فإذا عدنا إلى مثال السيدة (س) فقد يكون أهم مظاهر المناخ الملائم للنمو تلك الثقة التى عبرت عنها الإختصاصية الإجتماعية وبإيمانها بأن السيدة (س) ترغب فى صدق أن تكون أما ناجحة . وعندما أدركت الأم ذلك بدأت تشعر بالإطمئنان والتفكير فى مظاهر سلوكها التى تحتاج إلى تغيير وتخلت عن مشاعرها السلبية عندما وجدت أن الإختصاصية الإجتماعية لم تحكم عليها بأنها شخصية فاشلة .

ومساعدة العميل على التأمل وإمعان التفكير فى مشكلته والتوصل إلى قرار بشأنها بنفسه موضوع يختلف عن تقديم نصيحة له . ويمكن تشبيه العملية بالجلوس مع العميل أمام عرض سينمائى يقوم فيه العميل بإسقاط مشاهد من حياته اليومية . ومن خلال تفهم الإختصاصى الإجتماعى للموقف وتعليقاته عليه ، يبدأ العميل فى اكتساب استبصار ورؤية جديدة لمشاعر عضو آخر من أفراد جماعته الأسرية ، وبذلك يكتشف أن أفعالاً معينة أصبحت تؤثر فيه لم يكن يشعر بها من قبل ولكن ينبغى أن لا نعتبر دور الإختصاصى الإجتماعى سلبياً إذ أن اهتمامه وتشجيعه يساعد العميل على صياغة أفكاره فى كلمات وتساعده تعليقات الإختصاصى الإجتماعى وأسئلته على عرض الجوانب المتعددة لمشكلته ، كما أنه يضع الحقائق العلمية التى توصل إليها كشخص مهنى ، تحت تصرف العميل لمساعدته على أن يتبين بصورة أكثر وضوحاً ما ينبغى عليه القيام به .

ومنذ عدة سنوات وجهت الدعوى لأحد كبار الأطباء النفسيين ليتحدث فى مؤتمر للإختصاصيين الإجتماعيين حول فن تقديم النصيحة وقد استهل الطبيب النفسى محاضرته بقوله : إن أول ما أريد قوله لكم : لا تقدموا النصيحة أبداً . ثم استمر فى حديثه ليبين أن فئة قليلة جداً من الأشخاص هم الذين يمكن مساعدتهم عن طريق النصيحة والتحدث إليهم بما ينبغى أن يفعلوه ، أما اكتشافهم بأنفسهم للطريق

الصحيح للعمل والتصرف ، بفضل ما يقدمه لهم الإختصاصي الإجتماعي من مساعدة ، فيعتبر موضوعاً مختلفاً . وقد يكون مجرد افتراض إذا ادعينا معرفة ما هو أصلح للعميل . " وقد تكون الطريقة الصحيحة لإكتشاف ما هو أصلح لشخص آخر أن ننصت إلى أفكاره وخلال تشجيعنا له يستطيع أن يتكشف جوانب الموقف بنفسه " وذلك ما تقول به هوليس (Hollis) ونتيجة استعراض العميل لجوانب الموقف واستجلاء جوانبه يستطيع أن يرى بنفسه الطريق الذى ينبغى عليه أن يسلكه، ولكن فى حالات أخرى قد لا يستطيع العميل تقبل ما قد يراه الإختصاصي أنه الحل الملائم للمشكلة . ذلك أنه يشعر بأن هناك عقبات تمنعه من قبول مثل هذه النصيحة المنطقية التى يقدمها له الإختصاصي الإجتماعي ، وفى مثل هذه الظروف لن يأخذ بها أو يتبعها . لذلك على الإختصاصي الإجتماعي أن يساعد العميل فى حسن استخدام حق تقرير المصير وهذا يتحقق من خلال مراعاته للقواعد الفنية الآتية :

١ ـ استغلال النشاط الذاتى للعميل :

يجب أن يعتمد الإختصاصي الإجتماعي فى تعامله مع العميل على استثارة النشاط الذاتى له ويقصد بالنشاط الذاتى انبثاق بعض الأفكار والأعمال من العميل نفسه بناء على تصميمه الذاتى . والعميل يحتضن أفكاره الخاصة ويتحمس لها ويؤديها عن اقتناع ويدافع عنها ولذلك فهى أعمق أثراً فى تعديل مشكلته

ويستدعى تطبيق هذه القاعدة أن يراعى الإختصاصي الإجتماعي الشروط الآتية :

أ ـ إزالة جهل العميل بالموقف الإشكالى الذى يعانى منه ويتم ذلك عن طريق:

- مساعدة العميل على تفهم مشكلته بوضوح ومناقشته مناقشة تقوم على الإقناع الحر السليم .

- تنبيه قدرات العميل وتوظيفها ، من خلال مساعدته على اكتشاف ما لديه من قدرات وطاقات حتى يتمكن من استغلالها
- تعريف العميل بخدمات المؤسسة وشروطها ومصادر البيئة المتاحة التى يمكنها مساعدته وتوضيح مميزات كل منها ومعاونته فى اختيار ما يشاء منها بحيث يتفق وصالحه ولا يتعارض مع صالح المجتمع وبحيث لا يشعر أنه مرغم على قبول اقتراحات الإختصاصى .

فنقص المعرفة قد يكون مسئولاً عن قرارات يوجد أفضل منها فقد يعانى المريض من عدم قدرته على تنفيذ الخطة العلاجية الطبية لبعد مسكنه وصعوبة المواصلات التى ترهقه صحياً بينما تكون هناك عيادة طبية عن مقربة منه تؤدى نفس الخدمات العلاجية التى يتطلبها مرضه وبمجرد أن يعرف مكانها يستطيع الإنتفاع بخدماتها ويتمكن من الإرتباط بالخطة العلاجية حتى يتم له الشفاء .

ب ـ التخفيف من حدة التوترات الداخلية المرتبطة بالموقف الإشكالى :

وهذا يتطلب من الإختصاصى تهيئة مناخ نفسى مناسب يساعد العميل على التخلص من توتراته ومشاعره السلبية من مخاوف وقلق .. وكل ما يحول دون انطلاق طاقاته ، وحتى يعبر عن حقيقة انفعالاته ويساعده فى ضوء ذلك على تفهم هذه الإنفعالات وأثرها فى تكوين الأفكار الذاتية التى قد لا تطابق الحقائق الموضوعية فى الموقف .

فالمعروف أن الإنفعال يعطل التفكير السليم ويضلل الإرادة وكثيراً ما اتخذ العملاء قرارات هوجاء تحت ضغط الإنفعال . وفى الواقع العملى حالات لا نهاية لها تثبت أن اتخاذ قرار سريع تحت وطأة الإنفعال كثيراً ما يكون خاطئاً ضاراً بالفرد وبمن حوله ، وكثيرا ما يلوم الفرد نفسه على اتخاذه فيما بعد

فقد يمتنع المريض عن إجراء عملية ضرورية فى الوقت المناسب تحت وطأة انفعال الخوف ثم يعود للندم بعد فوات الأوان حيث لا ينفع الندم [١] .

جـ ـ إزالة الضغوط الخارجية التى تحيط بالعميل والتى تؤثر فى موقفه :

الإختصاصى الإجتماعى يساعد العميل على ازالة الضغوط الخارجية التى تحد من حريته فى الإختيار السليم لمصيره ـ وذلك مثل تخفيف ضغوط بعض الأفراد المحيطين بالعميل فى الأسرة أو العمل أو المدرسة وتوفير الأمن له .

٢ ـ العمل مع العميل وليس من أجل العميل :

وتعنى هذه القاعدة ألا يتحمل الإختصاصى نيابة عن العميل المسئولية الكاملة فى حل المشكلة بل يجب أن يكون دور العميل هو الأساس فى العمل لا دوراً ثانوياً . وذلك نظراً للأسباب الآتية :

أ ـ أن الإنسان دائماً يميل للفخر بالمجهود الذى بذله فى تخطى الموقف الذى يعترضه . وقيام الإختصاصى بالعمل من أجل العميل يحرمه من الإحساس بهذا الفخر ، كما يجعله يشعر بأن الإختصاصى هو اليد العليا صاحبة الفضل فى الموقف ، والإنسان عادة يكره اليد العليا لأنها تذكره بضعفه وقلته .

ب ـ ومن ثم ففى هذا الأسلوب تقرير ضمنى بأن العميل غير أهل لحمل مسئولية علاج مشاكله ، مما يؤدى إلى ظهور بعض الإتجاهات السلبية عند العميل ويزيد من اتكاليته .

جـ ـ أضف إلى ما سبق ، أن قيام الإختصاصى بالعمل من أجل العميل يدفعه إلى التنصل من نتائج ما يسفر عنه هذا العمل فهو غير مسئول عنه ولا يتحمس له . حتى ولو كان الخطأ فى النتائج راجع إلى العميل نفسه ، فهو

---

[١] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص٢٨٢ ـ ٢٨٣ .

يلقى اللوم فى هذه الحالة على الإختصاصى الذى أخذ على عاتقه التدخل الزائد فى الموقف .

وهكذا نجد أن الشخص لا يستطيع أن يتصرف بطرق بناءة إلا فى ضوء ما اهتدى إليه واكتشفه بنفسه،والخطة التى يشارك فى وضعها هى التى سوف يسعى لتنفيذها .

وكثيراً منا يخشون أن يتركوا أمورهم تحت رحمة شخص آخر يفرض آراءه علينا ويعتبر هذا الخوف عادة من النوع الصحى ، إذ تخضع تصرفات الشخص الذى يمارس وظيفته الإجتماعية بكفاءة عادة لضوابط المجتمع . ولذلك فإذا أسرف الإختصاصى الإجتماعى فى وضع الضوابط فلن يكون الأمر غريباً إذا انسحب العميل أو أصبح غير متعاون . وغالباً ما تشير عبارة " العميل غير متعاون " التى قد ترد فى التسجيل إلى إتهام لا يوجه إلى العميل بقدر ما يوجه إلى الإختصاصى الإجتماعى الذى ينقصه التصور لتفهم ما يشعر به العميل من ضيق ، كما يعبر عن ذلك أحد العملاء بقوله " إنه يدفعنى بعنف " .

وقد نتساءل عن حدود حق العميل فى اتخاذ قرار حول رغبته فى الإستفادة من جهود الإختصاصى الإجتماعى وخدماته . فنلاحظ أنه فى حالة الخدمات التى لا تمس المصلحة العامة للمجتمع كطلب المشورة الأسرية أو المعونات الإقتصادية فإن حق العميل فى طلب الخدمة أو الإنصراف عنها لا يمكن أن يكون موضع مناقشة، ولكن الموقف يختلف فى حالة خدمات المراقبة الإجتماعية للأحداث المنحرفين حيث لا تتوفر للعميل حرية الإختيار أو الرفض . ولكن حتى فى مثل هذه العلاقة الجبرية يمكن للعميل أن يقرر عما إذا كان سوف يرضى فقط بما نص عليه حكم القانون من توجيه وعدم خروج على نظام المراقبة الإجتماعية أو سوف يستفيد بصورة بناءة بالخدمات التى يقدمها له إختصاصى المراقبة الإجتماعية .

وقد يرفض المنحرفون الموضوعون تحت المراقبة الإجتماعية أن يتحركوا خطوة واحدة نحو الكشف عما يدور فعلاً فى أنفسهم وقد يتقبلون المساعدة المادية الملموسة كترشيحهم للعمل مثلاً ، ولكنهم يمتنعون عن مناقشة مشكلاتهم الشخصية . والمحاولة فى مثل هذه الحالات والتلهف لمعرفة خفايا أنفسهم قد يؤدى إلى نتائج خطيرة . وقد تكون فرص الإتصال بطيئة أو قليلة ، وقد يمضى وقت طويل قبل أن يكتسب الجانح إحساساً بالثقة فى الآخرين بسبب ما ترسب فى نفسه من شك وريبة فى علاقاته الماضية وقد يحتاج الإختصاصى الإجتماعى إلى أن يتحرك حسب سرعة العميل ، والصبر اللازم لتحقيق ذلك يتطلب من الإختصاصى الإجتماعى الماهر قدراً كبيراً من الهدوء وضبط النفس .

ويرتبط مبدأ المسئولية الذاتية بعدد من المفاهيم الرئيسية نجملها فيما يلى[1]:

١ ـ مفهوم تكوين البصيرة لدى العميل :

والتى يقصد بها مساعدة العميل على الوقوف على الحقائق الإنسانية الموجودة فى منطقة اللاشعور وشبه الشعور ـ أى مساعدة العميل على الوقوف على الجوانب الخافية فى الموقف ككل وإدراكها من أجل مواجهة الموقف .

ويرتبط مبدأ المسئولية الذاتية بمفهوم تكوين البصيرة عند العميل حيث **يجب أن يسبق إعطاء العميل الحرية فى اتخاذ إجراء معين أو أسلوب معين فى مواجهة المواقف أى أن تكون لديه بصيرة بجوانب المشكلة أو الموقف كاملاً ومن أهم الجوانب التى يجب إلمام العميل بها :**

---

[1] خيرى خليل الجميلى ، المدخل فى خدمة الفرد ، أسوان ، ١٩٩٦ ، مرجع سابق ، ص ص١٢٣ : ١٢٥ .

أ - الجوانب الخاصة بالشخصية والوقوف على نقاط الضعف والقوة والدوافع المختلفة للسلوك أو أسلوب تفكيره وواقعيته فى التفكير وأهدافه وطموحاته وما إلى ذلك من أمور تمس الجوانب الخاصة بالشخصية .

ب - المشكلة وتاريخها الإجتماعى وآثارها والتفاعل بين جوانب الشخصية بالإضافة إلى الجوانب البيئية المختلفة والتى تتفاعل مع الشخصية ومع الموقف الإشكالى مثل العلاقات الأسرية والعادات والتقاليد وظروف العمل والدراسة ... الخ .

جـ - الجوانب الخاصة بعملية المساعدة كوظيفة المؤسسة وشروطها وقوانينها وطبيعة العلاقة بين العميل والإختصاصى ومسئوليات العميل وحدود عملية المساعدة .

د - الجوانب الخاصة بالمجتمع والتى يمكن أن تساهم فى مواجهة الموقف الإشكالى مثل المؤسسات المجتمعية الخارجية ويتم تكوين البصيرة عن طريق عدة وسائل : التفسير ، التوضيح ، الشرح ، زيادة المعلومات .

٢ - مفهوم تنمية الشخصية :

تنمية الشخصية أساس لطريقة العمل مع الحالات الفردية فالشخصية المتوازنة فى قواها عادة يستطيع صاحبها مواجهة جميع مواقف حياته بلا مشاكل ولا يحتاج إلى مساعدة خارجية .

وتستهدف طريقة العمل مع الحالات الفردية إحداث التوازن الديناميكى للشخصية (الجوانب الجسمية - النفسية - العقلية - الإجتماعية) فيتم إحداث التوازن الديناميكى للشخصية وسط القوى والضغوط الداخلية والخارجية التى يتعرض لها الفرد-فالإختصاصى الإجتماعى يساعد فى إحداث التوازن بين حاجات الفرد المختلفة وبين متطلبات المجتمع فى حدود الإمكانات الذاتية للفرد والإمكانات المجتمعية - والسبيل إلى ذلك يكون بإتباع الآتى :

أ - تحديد مواطن الضعف والقوة فى الشخصية .

ب - إحداث التعديل النسبى المطلوب لمواجهة جوانب الضعف .

جـ - تدعيم مواطن القوة فى الشخصية لمواجهة الموقف .

د - إحداث التكامل بين الجوانب المختلفة من خلال توفير أساليب إشباع الحاجات .

ويرتبط مبدأ المسئولية الذاتية بمفهوم تنمية الشخصية حيث أن تنمية الشخصية قد تكون هدفاً علاجياً فى حد ذاته - كما قد تكون أيضاً عاملاً مساعداً على تقرير الفرد لمصيره أو اتجاهاته المختلفة نحو الموقف الإشكالى .

استثناءات على مبدأ المسئولية الذاتية :

تبين لنا من استعراض هذا المبدأ أن حق الشخص فى أن يكون مسئولاً عن شئونه الخاصة يخضع لبعض القيود . ومنها قدرة الشخص على ممارسة المسئولية وحقوق الأشخاص الآخرين ، وخاصة من يحتاجون إلى الحماية ، وأحكام القانون العام ينظم العلاقات بين أعضاء المجتمع ، ومعايير وبناء القيم الأخلاقية وسياسة المؤسسة التى يعمل فيها الإختصاصى الإجتماعى ونستعرض هذه القيود فيما يلى :

١ - قدرة الشخص على تحمل المسئولية :

من المسلم به أن قدرات العملاء على تحمل المسئولية واتخاذ قراراتهم بأنفسهم تختلف بدرجة ما بين عميل وآخر ولذلك فإن المبادأة التى يقوم بها الإختصاصى الإجتماعى ينبغى أن تتناسب بصورة عكسية مع قدرات العميل فقد يكون المريض فى المستشفى فى حالة شديدة من المرض تمنعه من مناقشة الإختصاصى الإجتماعى فى بعض الأعمال التى طلب إليه الإهتمام بها . وهذا عليه أن يقرر هل يقوم بالمبادرة من جانبه بسبب إلحاح الموقف وضرورة اتخاذ إجراء عاجل ، أم أنه من الأفضل الإنتظار حتى يستعيد المريض بعض صحته ومناقشة

الموقف معه . والعملاء الذين يعـانون مـن الإضطرابـات العقلية يحكم عليهم عـادة بالعجز عن المشاركة فى الخطط التى توضـع لرعايتهم ، ولكن تتوفر لهم أحياناً قدرة على الفهم والمشاركة المحدودة ، وقد تكون ثقتهم وتعاونهم مع الطبيب النفسـى مـن العوامل الأساسية فـى نجـاح العـلاج . ولكـن هنـاك بعض المرضى بطبيعة الحـال وصل بهم المرض درجة تمنعهم من اتخاذ قرارهم الخاص حول دخول المستشفى ، ومن الصواب فى مثـل هـذه الحـالات وحتـى تتحسـن قدراتهم ، إعفـاؤهم مـن كافـة المسئوليات ، رغم ذلك فمن الواضح أن إجراءات دخول المستشفيات فـى مثـل هـذه الحالات تنظمها القوانين الخاصة بالأمراض العقلية .

وفى مواقف أخرى قد نلتقى بعميل أصابته صدمة عنيفة أدت إلـى تحطيمـه وإنهياره وشلت حركته لفترة مؤقتـة . وقد يعبر مثـل هـذا العميـل عن عجـزه عن التفكير أو وضع خطة بنفسه ويلتمس من الإختصـاصى الإجتمـاعى تحمـل مسـئولية العمل الذى يشعر بعجـزه عـن القيـام بـه وقـد يكـون لمثـل هـذا الإجـراء مـن جـانب الإختصاصى الإجتماعى تأثير ايجابى ويوحى للعميـل بأنـه لـم يفقـد كـل شـئ ، وقـد يمنحه الشجاعة لأخذ زمام العمـل مـرة أخـرى . والنقطـة الهامـة هـى أن نعيـد إليـه تصريف شئونه الخاصة بمجرد استعداده وقدرته على استعادة سيطرته على أموره .

ويثير العمل مع الأطفال أو لمصلحتهم بعض القضايا الخاصة فعندمـا يقـوم الإختصـاصى الإجتماعى بالوقوف إلى جانب الطفل لحمايته فان الموقـف يعنـى إلـى حد كبير وقوفه بين طرفين هما الطفل وآبائه فى موضوع يرتبط بالمسئولية . وفـى حالة الطفل الصغير تقع المسئولية الكاملـة علـى عـاتق الإختصـاصى الإجتمـاعى أو بالأحرى على عاتق المؤسسة التى يمثلها ومـع الطفـل الأكبر نسبياً تظـل المؤسسـة تتحمل المسئولية المطلقة أيضاً ولكن مـع استمرار النمو فـإن الطفل يتحمـل نصيبـاً متنامياً من المشاركة فى المسئولية . وعلـى سـبيل المثـال فـإن إختصـاصيـة رعايـة الطفل لا تتوقع أن يقوم الطفل فى التاسعة من العمر باتخـاذ قـرار حـول انتقالـه مـن

مؤسسة إيوائية إلى أسرة حاضنة ، إلا أن مناقشة الموقف بين الإختصاصية الإجتماعية وبين الطفل بعد زيارته للأسرة الحاضنة المقترحة سوف يوفر له فرصة لعرض أفكاره بالإضافة إلى العوامل الأخرى والتى يجب تقديرها قبل الوصول إلى قرار . وربما يكون العمل مع المراهقين من القطاعات التى تظهر فيها الصعوبات الكبرى عند الموازنة بين حاجاتهم للمعاملة كراشدين ، وما يتمتع به الراشد من حق اتخاذ القرار وبين حاجاتهم فى الحصول على التأييد والتوجيه .

وفى العمل لصالح الأطفال فإن الإختصاصية الإجتماعية رغم ذلك لا تعمل دائماً بين الأطفال وآبائهم ، فقد تستدعى طبيعة الموقف أن تعمل مع الآباء . وغالباً ما يكون الإهتمام برفاهية الطفل موضوعاً مشتركاً بين الآباء وبين الإختصاصية الإجتماعية ، ولكن الصراع يمكن أن يحدث ولابد أن يحدث ويدفع الإختصاصية الإجتماعية نتيجة دورها الوقائى إلى سلب الآباء ما يشعرون به من حقوق نحو الطفل .

مثال :

كانت (ج) أرملة تعيش مع ابنتها الصغيرة التى كانت فى الثامنة من عمرها وقد كرست الأم حياتها للطفلة وغمرتها بكل ما لديها من حب واهتمام ، ولكن بسبب قلقها من أن تصاب الطفلة بأذى طوقتها بقيود قاسية حرمت الطفلة من أن تكون لها أدنى حياة اجتماعية ، وطاردتها بتحذيرات مستمرة حول كل أنواع المخاطر المحتملة أدت فى النهاية إلى إنطواء الطفلة واستحواذ الخوف عليها . وعند تحويل الطفلة إلى العيادة النفسية بسبب اضطراب حالتها . أثبتت هذه الأم المسرفة فى الحماية عجزها عن تفهم دورها فى تفهم مشكلة ابنتها . وقد رأى الطبيب النفسى أن مشكلة الأم تسبب مشكلة للطفلة وتزيد حدتها وأن الأمل الوحيد لإنقاذ الطفلة وتحقيق صحتها النفسية يتمثل فى تخليصها من القوقعة التى وضعتها فيها الأم ، ومن ثم كان الإقتراح الخاص بإلحاق الطفلة بمدرسة داخلية وكما هو المتوقع قاومت الأم الفكرة

ولم توافق إلا بعد ضغوط شديدة من جانب الطبيب النفسى بصورة لا يمكن بكل المقاييس أن تعتبر فى الظروف الطبيعية منسجمة مع مبدأ المسئولية الذاتية .

٢ ـ المعايير القانونية والأخلاقية التى تقيد حرية العميل :

يفرض كل من القانون الجنائى قيوداً معينة على حق الفرد فى اتخاذ القرار ذلك أن حقوق فرد معين تتوقف عند حقوق أفراد المجتمع الآخرين ، ويرتبط حق الفرد بواجب احترام حقوق الآخرين ويعبر القانون عن محاولة المجتمع لحماية أعضائه ومساعدتهم على الحياة المشتركة فى تناسق وأمن .

ومن أهداف الإختصاصى الإجتماعى مساعدة العميل فى حالة خروجه على معايير المجتمع الذى يعيش فيه ويعتبر جزءاً منه ، فى تحقيق أقصى ما يمكن من توافق يوفر له الإنسجام مع الحياة الإجتماعية ومطالب الآخرين،ويسلم كل من العملاء والمجتمع بأن الإختصاصى الإجتماعى يضع أحكام القانون أمام عينيه فى كافة تصرفاته ، ولذلك فإن هناك سلطة معينة تمثل حقاً من حقوقه سواء استخدمها أم لم يستخدمها . وقد يكون واجبه فى بعض المواقف تفسير القانون للعميل بطريقة واضحة وذلك فى ارتباطه بما أقدم على فعله أو ما يرغب فى القيام به من أفعال . وقد يتضمن ذلك شرح العقوبات التى يفرضها القانون فى حالة عدم الإمتثال لأحكامه.وعلى سبيل المثال ينبغى إنذار الأب بأن أنواعاً معينة من السلوك نحو طفلة قد تؤدى إلى إقامة الدعوى عليه لتعيين " شخص مؤتمن " وأخذ الطفل للعناية به فى إدارة الرعاية الإجتماعية . وفرض العقوبات على الشخص الذى يسلك بطريقة غير مسئولة أو غير أخلاقية ، بعد إنذاره وتحذيره من عواقب تصرفاته قد تكون ضرورية لحماية ضحية مثل هذا السلوك . والواقع أن الهيئات القضائية هى التى تقوم عادة بتوقيع العقوبات مما يسهل الأمر أمام الإختصاصى الإجتماعى ويمكنه من مواصلة العمل مع الشخص المعين .

وهناك أشخاص آخرون كالجانحين تدفعهم خبراتهم إلى كراهية وتحدى القانون وهم يحتاجون بطبيعة الحال إلى من يبصرهم ويتولى توجيههم ويتحمل قسطاً كبيراً من المسئولية نيابة عنهم . كما أن هناك أشخاصاً آخرين يضمرون العداء لا للسلطة نفسها ولكن لموقف الأشخاص الذين يمثلون هذه السلطة كرجال الشرطة مثلاً .

ومن الأهمية بمكان الطريقة التى يتبعها الإختصاصى الإجتماعى عند اتصاله بالعميل والروح التى يطبق بها سلطته . وتظهر مهارة الإختصاصى الإجتماعى فى مساعدة العميل على التكيف مع الإلتزامات والقيود التى تتطلبها القوانين السائدة .

أما القيود التى يفرضها القانون الأخلاقى فتبدو أكثر تعقيداً بدرجة ما . فكثير من القيم والمعايير الأخلاقيــة يتضمنها القانون العام وتعبر القوانين الجديدة والتعديلات التى تدخل على القوانين القديمة عن مؤشرات للتغير فى المعايير الأخلاقية العامة التى يحتاج إليها المجتمع ورغم ذلك فإن للقانون تأثيراً محدوداً فى التقدم الخلقى .

ذلك لأن وظيفة القانون ليس التدخل فى الحياة الخاصة للمواطنين أو فرض نماذج معينة للسلوك ، إلا فى حالة المحافظة على الآداب العامة وحماية الآخرين . ومن المسلم به أيضاً أن القوانين فى أى مجتمع ينبغى أن تتفق مع المعايير الأخلاقية العامة للمجتمع حتى يتوفر لها الإحترام والتنفيذ .

بالإضافة إلى أن القانون الأخلاقى يندمج فى القانون العام فهو يبدو أيضاً فى التعاليم الدينية التى يلتزم بها الأفراد وكذلك فى الأعراف التى يخضع لها أعضاء المجتمع .

وفى موضوعات ترتبط بالضمير قد يكون للعميل الحق فى أن يقرر لنفسه الطريق الذى يريد أن يسلكه ، إلا أن الإختصاصى الإجتماعى فى هذه الحالة لا

يكون قد استهدف توفير الرفاهيـة الشاملة للعميل ذلك أن مساعدة العميل فـى حـل مشكلة إجتماعية أو إنفعالية بأساليب تناقض الفلسفة التى يتبناها العميل فـى حياتـه يمكن أن تؤدى إلى مشكلات أخرى كالإحساس بالذنب وعدم احترام الذات . ولا ينبغى للإختصاصى الإجتماعى أن يفرض وجهات نظره عندما تختلف عن فلسفة العميل ولكنه لا يستبعد المناقشة الكاملة لآرائه إذا طلب العميل ذلك بحيث يقدم الإختصاصى الإجتماعى تفسيراً واضحاً للأسباب التى جعلته يفكر بهذه الصورة . فإذا تم ذلك بروح التسامح والتفهم ، فقد يمكن العميل من التأمل فـى تفكيره ويتضح أمامه الموقف ويقوم بتحليله بطريقة أعمق ويبين ما سوف تؤدى إليه أفعاله من مشكلات ومضاعفات .

وهناك فئة قليلة من النـاس لا تعير اهتماماً لرأى الجيران فى سلوكياتهم. ولذلك نجد أحد العملاء يتجه أحياناً إلى الإختصاصى الإجتماعى لمناقشة النتائج المحتملة لتصرفاته فى علاقاته الإجتماعية .

فإذا أخبره الإختصـاصى بأنـه عليه أن يتجنب التورط فى بعض النشاط المريب فلن يكون لذلك تأثير يذكر،ولكن إذا ساعده حتى يرى بنفسه كيف أن مثل هذا النشاط قد ينعكس على تحقيقه لبعض الطموحات الحيوية فقد يكون لـه نتيجة مختلفة تماما . ولكن كيف يكون اقترابنا من شخص ليس لـه أى طموحات وليست لديه الرغبة فى أن يكون شيئاً مختلفاً عما هو عليه ، كالحدث الجانح الذى لا يرى خطأ فى سلوكه المنحرف فيما عدا سوء الحظ الذى أوقعه فى قبضة الشرطة . وهنا قد يقتصر هدف الإختصاصى الإجتماعى على مجرد مساعدته حتى يتمكن من تجنب المتاعب وتمر الأسابيع والشهور دون أن يتحقق تقدم ملموس. والإختصاصيون الإجتماعيون ليست لديهم قدرات خارقة أو يتقنون فنون السحر ولذلك ينبغى إعدادهم لتقبل مواقف الإحباط عندما يتعرض جانب من عملهم للفشل .

٣ ـ وظيفة المؤسسة وسياستها :

الحرية التى يستطيع الإختصاصى الإجتماعى توفيرها للعميل تقيدها وظيفة المؤسسة وسياستها والعميل لا يمكنه دائماً الحصول على خدمات المؤسسة حسب شروطه الخاصة . وإذا كان العميل يرغب فى الإستفادة بخدمات المؤسسة فعليه أن يحترم وظيفتها وسياستها . فالزوجة المصابة قد ترغب فى أن يقوم الإختصاصى الإجتماعى بتلقين الزوج درس قاسى لإعتدائه عليها .

ولكنه لا يقبل هذا النوع من التعامل مع الزوج ويرى أنه لا يساعد فى حل المشكلة . وإختصاصية رعاية الطفل ليست لديها سلطة إعفاء الأب القادر مالياً من سداد المبالغ المطلوبة منه لرعاية طفلة . ويمارس الإختصاصى الإجتماعى مسئوليته فى إطار المؤسسة التى يعمل بها ولا يستطيع أن يؤدى عمله بكفاءة إلا إذا كان على وفاق مع سياستها .

ومن الأمور الأساسية أن يشعر الإختصاصى الإجتماعى أنه جزء من سياسة المؤسسة ووظيفتها . أما إذا وقف إلى جانب العميل فى صراع ضد المؤسسة فلن يتمكن فى الواقع من تقديم أى مساعدة له وسوف ينخرط العميل فى صراعه وتضطرب علاقاته مع كل من المؤسسة ومع الإختصاصى الإجتماعى . وهذا لا يعنى أن الإختصاصى الإجتماعى لن تتاح له فرصة تقديم بعض الملاحظات الخاصة حول ظروف العميل الإستثنائية ، أو لتقييم سياسة المؤسسة والسعى نحو تعديلها،ولكن فى جميع الأحوال ينبغى أن يكون ولاؤه للمؤسسة ويسلم بحقها فى تحديد وظيفتها ويعتبر ذلك من الأمور الأساسية حتى يستطيع تقديم خدمة ملائمة لعملائه .

ويصف وينكوت Winnicott وظيفة المؤسسة باعتبارها المركز الدينامى لعمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية بأكملها ، والوظيفة ليست مجرد أداة ترتبط بها طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ولذلك يجب أن نعتبر وظيفة المؤسسة

تمثل قيداً على ممارسة مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية ، فوظيفة المؤسسة هى جوهر طريقة العمل مع الحالات الفردية والإنحراف عنها أو تجاهلها يعنى الإبتعاد عن حاجات العملاء وتجاهل قوى المجتمع التى تسعى نحو إشباع هذه الحاجات [١]. وعلى سبيل المثال يحتاج الحدث المنحرف إلى شخص يمثل السلطة ويجمع فى نفس الوقت بين الحزم وتقبل الناس والإهتمام بهم . ووظيفة خدمات المراقبة الإجتماعية للأحداث المنحرفين يمكن وصفها بأنها مساعدة المنحرف على تحقيق التكامل فى المجتمع . ومن ثم يكون اختصاصى المراقبة الإجتماعية ممثل المجتمع ونسقه القانون ، وفى نفس الوقت الشخص المساعد الذى يهتم بهموم ومخاوف الفرد المنحرف كما يهتم بطموحاته وآماله وبالوسائل اللازمة لتحقيقها .

ولا ينطبق ذلك على الخدمات التى تقدمها السجون أو مؤسسات الأحداث المنحرفين فقط ، ولكن تقوم كافة المؤسسات بوظيفة ثنائية فى مساعدة الأفراد .

وكذلك تأكيد عمليات الضبط الإجتماعى . والمجتمع يخشى الإنحراف ولذلك يسعى نحو إقناع المخالف أو إجباره على الإمتثال للقواعد . ويمكن النظر إلى الوظيفة الثنائية للمؤسسات الإجتماعية فى ضوء المحافظة على استقرار البناء الإجتماعى،وكذلك الإعتراف باختلاف حاجات الفرد.ومن هنا فإن سياسة المؤسسة يمكن أن تمثل قيداً على حق العملاء فى ممارسة حرياتهم .

- **وهكذا يمكن القول أن هناك محددات عامة لمبدأ المسئولية الذاتية ، بعض هذه المحددات يرجع إلى العميل نفسه والبعض الآخر يرجع إلى المؤسسة والمجتمع .**

١ ـ محددات ترجع إلى العميل :

فالقدرة على إتخاذ القرارات تختلف من شخص لآخر لذا فإنه وقبل أن يمنح العميل حقه فى تقرير مصيره يجب أن نتعرف على جوانب شخصيته العقلية

---

[١] Winniott. C.I 1962 Case Conference. Vol 8. No 7 - P.P. 180 - 182 .

والجسمية والنفسية والإجتماعية ، وهناك مجموعة من الفئات التى لا تسمح شخصياتهم بالمجتمع بهذا الحق وهم :

أ ـ الأطفال والأحداث المنحرفين الذين لا يزالون واقعون تحت تأثير عوامل الإنحراف .

ب ـ المصابون بضعف أو مرض عقلى أو بعض الأمراض النفسية والعصبية الحادة .

جـ ـ المجرمون الخارجون عن القانون .

د ـ حالات الإدمان الشديد للمخدرات والمسكرات .

هـ ـ حالات الإصابات الخطيرة فى الحوادث وغيرها .

٢ ـ محددات ترجع إلى المؤسسة :

أ ـ شروط المؤسسة فلا يجوز للعميل أن يطلب خدمات أو مساعدات لا تدخل فى نطاق شروط المؤسسة واختصاصاتها .

ب ـ نظام العمل بالمؤسسة وإجراءاتها مثل تقديم مستندات معينة .

جـ ـ ليس من حق العميل اختيار الإختصاصى الذى يتعامل معه ولكن من حقه أن يرفض اختصاصى معين وفى هذه الحالة يترك للمؤسسة حق اختيار اختصاصى آخر للعمل معه .

د ـ إمكانيات المؤسسة إذ ليس من حق العميل أن يطلب خدمات إضافية تمثل عبئاً على امكانيات المؤسسة وقد تأتى على حساب العملاء .

٣ ـ محددات ترجع إلى المجتمع :

أ ـ لا يعطى العميل الحرية فى أخذ قرار يتعلق بأمر مخالف للنظم الإجتماعية أو الأخلاقية أو التقاليد أو القيم المتعارف عليها .

ب - القانون يهدف إلى منع الأفراد من إساءة استعمال حريته الشخصية ومثل هؤلاء العملاء يجب معاملتهم معاملة خاصة حيث تتجه ميولهم نحو كراهية أى نظام من أنظمة السلطة .

الأهداف المهنية والقيم التى يحققها مبدأ المسئولية الذاتية :

١ - يحقق المبدأ علاقة مهنية ناجحة بمعنى أن الإختصاصى الإجتماعى يعطى العميل الحرية فى تصريف شئونه وهذا يوفق العلاقة بينهما مما يشعر العميل أيضاً بالكرامة التى تؤكد هذه الثقة .

٢ - الحرية حق إنسانى وحقيقة أخلاقية ، فلابد من منحها للعميل وترجمتها إلى واقع .

٣ - الحرية هى حرية اجتماعية بمعنى أنها غير مطلقة.وطريقة العمل مع الحالات الفردية عند تطبيقها لهذا المبدأ تجرى عملية موازنة بين صالح الفرد وصالح المجتمع . فإذا تعارض هذا الصالح مع الصالح العام فإن الإختصاصى يتدخل لصالح الجماعة والمجتمع ، ولكن هناك شروط لهذا التدخل وهى :

أ - أن يكون التدخل نسبى بمعنى أن يكون بمقدار ما يمنع الضرر .

ب - يجب أن تتاح الفرصة للعميل عند هذا التدخل لإختيار أخف الأضرار إن وجدت .

المبحث الثالث

مبدأ السرية Confidentiality

السرية كما يفهم من لفظها هى " الحرص على صيانة المعلومات التى يرتبط بها العميل حفاظاً على كرامته كإنسان وبما لا يضر بسلامته وقيم وأمن المجتمع فى نفس الوقت " .

فلكل فرد بعض الجوانب الخفية التى يحرص كل الحرص عليها ويشعر بالحرج أو القلق أو الذنب إذا ما أرغمته الظروف على كشف جانب منها . كما يشعر بالكراهية والضيق تجاه الأشخاص الذين يحاولون كشف سترها دون اقتناع منه بأهمية هذا الكشف . ولذلك نجد المقاومة لكشف الأسرار تقوى كلما كان فى كشف هذا السر تهديد لموقف الفرد فالحرص على الأسرار عملية دفاعية هدفها صيانة الذات من التعرض للتجريح .

ويمكن تقسيم الأسرار التى يرتبط بها الإنسان إلى :

١ ـ أسرار لا يعرفها وهى المعلومات الموجودة فى العقل الباطن .

٢ ـ أسرار يعرفها ولا يستطيع أن يبوح بها لأن بها خطورة عليه أو تجريح لذاته وقد تكون فى منطقة الشعور أو شبه الشعور وتحتاج إلى من يطمئن إليه ويثق به ثقة عميقة وقد يبوح له بجزء منها وليس بجميع محتوياتها .

وتتفاوت نظرة الأفراد ومدى حرصهم حول هذا الجانب الخفى من الذات بتفاوت اتجاهاتهم ، وتبعاً لنوع المعلومات نفسها ، ومدى تقديرهم لأهمية هذا السر ، ووفقاً للموقف الإنفعالى الذى يعانى منه الفرد .

فمثلاً قد تحرص الزوجة على بعض الأسرار الخاصة بها دون أن تصل إلى زوجها مثلاً ولكنها مع إحدى صديقاتها التى تشعر أنها سوف لا تحرجها أو تعرضها للتأنيب إذا ما وقفت على هذه الأسرار فإنها تبوح لها بالسر مطمئنة إليها .

كما يختلف الحرص على الأسرار بالنسبة لنوع المعلومات نفسها فقد نجد الشاب المراهق يستخدم اسراره فى علاقاته الغرامية مثلاً للمباهاة بها أمام أقرانه بينما قد يحرص دون التصريح بها أمام والده مثلاً .

كما يختلف حرص الناس على الأسرار تبعاً لتقديرهم لأهمية هذا السر فمثلاً العميل الذى يتقدم لمؤسسة للمساعدات الإقتصادية قد يحرص على البيانات المتعلقة بميزانية الأسرة لأن لهذه البيانات أثراً فى تقرير نوع المساعدة التى يمكن أن نحصل عليها من المؤسسة . بينما نجد نفس العميل لو تقدم لمؤسسة لرعاية الأحداث مثلاً قد لا يضع الظروف الإقتصادية الخاصة به موضع السر الخطير بينما يركز فى حرصه على الأسرار المتعلقة بعلاقته بالحدث وكيفية معاملته .

إذ أن العميل يقف موقفا دفاعياً فى الحالتين مستخدماً ما لديه من أسرار كوسيلة دفاعية لأنه يخشى وقوف الإختصاصى على جوانب تحول دون استفادته من مساعدات المؤسسة فى الحالة الأولى ، ويخشى أن تكون الأسرار التى يحرص عليها فى الحالة الثانية سبباً لإتهامه بالتقصير فى رعاية ابنه الحدث [١] .

وتعتبر المحافظة على المعلومات الخاصة بأسرار العملاء من حقوق العميل الأساسية كما تعتبر إلتزام أخلاقى يتحمله الإختصاصى الإجتماعى وهو إلتزام أخلاقى يشترك فيه أعضاء المهن الأخرى كالطب ، والقانون والإدارة وغيرها من المهن التى تقدم خدمة للأفراد . وفى الواقع قد يجد هذا الإلتزام مكاناً له فى قسم (أبو قراط) الذى قد يكون من أقدم المحاولات لتحديد أخلاقيات إحدى المهن وظل ينتقل من جيل إلى آخر عبر القرون . وقد كان على الشخص الذى أنهى دراسته الطبية وقبل أن يمارس عمله أن يقسم " أن كل ما أراه وأسمعه مما يرتبط بحياة الناس ، عند قيامى بفحص المريض أو حتى عند وقوفى قريباً منه مما ينبغى عدم

---

[١] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص٢٧٢ ـ ٢٧٣ .

نقله خارج المكان ، وسوف أحافظ على كتمانه وأعتبر مثل هذه الأمور من الأسرار المقدسة " .

واحترام هذا الإلتزام بالمحافظة على أسرار العميل يعد جوهرياً فيطريقة العمل مع الحالات الفردية ، والحقيقة أن انتهاك هذا المبدأ يمكن أن يحطم العلاقة بين الإختصاصى الإجتماعي والعميل ويجعل تقبل خدمات الإختصاصى الإجتماعى مستحيلة .

ويعرف عبد الفتاح عثمان السرية بأنها : " صيانة مقصودة لأسرار العملاء التى كشفتها عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية " تجنب اذاعتها وانتشارها بين عامة الناس " .

وقد عرفتها فاطمة الحارونى بأنها : " صون المعلومات الخاصة بالعميل والتحفظ عليها خوفاً من تسربها " .

ومبدأ السرية يهدف إلى تأمين الأفراد على ما يعتزون به من حقائق خاصة بهم وفى ظل هذا المبدأ يجد العميل الأمان الكافى للحفاظ على شخصه فلا يقاوم إطلاع الإختصاصى على الجوانب التى يحتاج إلى معرفتها دون تزييف أو مواربة أو حذف حتى تسير عملية المساعدة على أساس من الواقع .

وقد تكون مادة الأسرار لدى العميل مما يشكل ضغطاً نفسياً عليه ويكون أحد عوامل سوء التوافق ، ولذا منحه فرصة الإفراج عن بعض الأسرار ومناقشتها فى جو من الراحة والأمان مما قد يمثل جزءاً من العلاج وهكذا نجد أن مبدأ السرية يحاول أن يهيئ للعمل المهنى كل ما يمكن من عوامل النجاح .

وقد اتفقت الجمعية الأمريكية للإختصاصيين الإجتماعيين على عدة أسس مهنية يجب مراعاتها عند تطبيق مبدأ السرية وهى :

١ - العميل نفسه هو مصدر المعلومات ، وتوخذ منه فى نطاق الحدود الكافية لتقديم الخدمات المرادة له .

٢ ـ لا يكشف عن المعلومات الخاصة بالعملاء فى المؤسسة إلا للأشخاص الفنيين القائمين بخدمة الحالة وفى أضيق الحدود .

٣ ـ يمكن تبادل المعلومات مع هيئات ومؤسسات أخرى بعد موافقة العميل ويكون التعامل بالقدر الضرورى .

٤ ـ لايسجل من المعلومات إلا الضرورى لخدمة الحالة ويكون استخدام السجلات تبعا لوظيفة المؤسسة وبموافقة العميل .

ويلاحظ أن هذه الأسس الأربع متداخلة ويكمل بعضها البعض لضمان صفة السرية وإذا راعينا تطبيقها وجب أن نلتزم بقواعد فنية مهنية ، بعض هذه القواعد تتعلق بدور الإختصاصى الإجتماعى،أما البعض الآخر فتتعلق بدور المؤسسة الإجتماعية .

وسنتناول كلاً منهما بالشرح فيما يلى :

أولاً : دور الإختصاصى الإجتماعى فى تطبيق مبدأ السرية :

١ ـ يجب على الإختصاصى أن يؤكد للعميل سرية المعلومات التى يحصل عليها منه وخاصة فى اتصالاته الأولى وفى المواقف التى يجد فيها الإختصاصى مقاومة ويتردد فى الحديث عن موضوعات ذات أهمية مع توضيح أهمية هذه الموضوعات فى الخطة العلاجية للعميل .

٢ ـ يجب أن يكون العميل هو المصدر الأساسى للمعلومات والحصول على المعلومات من العميل نفسه يوفر له الأمن ويؤكد مبدأ السرية . ولا جدال فى أن النظر إلى العميل كمصدر رئيسى للمعلومات يبدد مخاوفه وقلقه على أسراره ويؤكد أن المؤسسة لن تلجأ للحصول على معلومات عنه من أى مصدر آخر إلا بعد موافقته أو على الأقل استشارته حول المصادر التى يرشحها .

٣ - يجب على الإختصاصى عدم التحدث عن الحالات التى يعمل معها فى الأماكن العامة ولا يسجل تقاريره عن العملاء فى هذه الأماكن أو فى منزله.

٤ - يجب على الإختصاصى عدم التحدث مع العميل عن أسرار العملاء الآخرين .

٥ - يجب على الإختصاصى عدم التسجيل أثناء المقابلة إلا إذا اضطرته الظروف لذلك (أى فى حالة البيانات الرقمية والأسماء والعناوين التى يخشى عليها من النسيان) ، وعندئذ يجب أن يوضح الإختصاصى للعميل قيمة هذه البيانات وفائدتها فى عملية المساعدة .

٦ - ويتحمل الإختصاصى الإجتماعى مسئولية اتخاذ قرار حول ما سوف يقوم بتسجيله من معلومات حول بعض الموضوعات شديدة الخصوصية ويدون الإختصاصى الإجتماعى هذه البيانات الدقيقة فى مفكرته الخاصه التى يرجع إليها لإستخلاص ملاحظاته وتحليلاته التى يستعين بها فى عمله اللاحق .

ورغم ذلك فعند قيامه بتحويل الحالة إلى إختصاصى إجتماعى آخر ينبغى عليه أن لا يقوم بإعدام ما دونه من ملاحظات حول موضوعات كان يشعر بحريته فى إطلاع الإختصاصى الجديد عليها إلا بعد أن يقرر زميله ما يحتاج إلى معرفته من بيانات قد تكون ذات فائدة فى مباشرة الحالة .

وغالباً ما ينشد الإختصاصى الإجتماعى توفير خدمة متكاملة للعميل عن طريق الإتصال بمؤسسة أخرى فإنه سوف يقوم بإعداد تقرير تبلغ به المؤسسة الأخيرة . وينبغى أن يدرك العميل هذه الإجراءات ويوافق عليها ، ورغم ذلك فإنه لا يطلع عادة على هذا التقرير . وعند تحويل العميل مثلاً إلى الطبيب ويتحقق من أن المعلومات التى أدلى بها الإختصاصى الإجتماعى فى نطاق السرية سوف تساعد الطبيب النفسى فى مباشرة العلاج فإنه عادة يرحب بإخطار الطبيب النفسى بكافة

التفاصيل ولكنه قد يقول للإختصاصى الإجتماعى أحياناً " لقد كنت أفضل أن لا تخطره بذلك ، وربما يشير إلى بعض التفاصيل الدقيقة من حياته وأنه لم يعبر عن رأيه هذا إلا بعد أن شعر بالأمن فى علاقته بالإختصاصى الإجتماعى . فإذا افترضنا أن الإختصاصى الإجتماعى يشعر أن هذه المعلومات تعتبر أساسية فى العلاج الذى سوف يمارسه الطبيب النفسى مع مريضه ، فهل يصر على إفشاء هذه الأسرار ؟ ويجمع الإختصاصيون الإجتماعيون على أنه تصرف تنقصه الحكمة ويناقض ويهدد السرية ولكن يمكنه أن ينصح العميل بأن يقوم بنفسه بمناقشة الموضوع مع الطبيب النفسى عندما يشعر بالقدرة على ذلك ، معتمداً على مهارة الطبيب النفسى فى إقامة علاقة مهنية مع مريضه الأمر الذى يتيسر معه بناء الثقة فيه .

٧ - ينبغى أن تكون المعلومات التى يحصل عليها الإختصاصى الإجتماعى من أى فرد أو حول أى فرد فى الحدود اللازمة والضرورية لتقديم الخدمة التى يحتاج اليها ، ورغم أهمية هذه القاعدة فإنها تغفل فى أحيان كثيرة . وهناك خطر يكمن فى تصرفات الإختصاصى الإجتماعى إذا كان يعتقد أن مجرد رغبة العميل فى الحصول على المساعدة تعنى أنه أصبح من حقه معرفة كل ما يتعلق بحياة العميل ولكن الواقع أن من حق العميل الإحتفاظ بأسراره ومن حقه أن يحدد مقدار المعلومات الخصوصية التى يرغب فى الكشف عنها وهذا الحق لابد من احترامه .

٨ - فى حالات العمل مع الأسر يرتبط الإختصاصى الإجتماعى عادة فى علاقات مع عدد من أعضاء الأسرة . وقد يلتقى الإختصاصى الإجتماعى بعضو أو أكثر من أعضاء الأسرة ، وقد يتعامل أكثر من اختصاصى واحد فى فترات مختلفة مع أعضاء مختلفين فى الأسرة ذاتها . وفى كل الحالات

يبرز موضوع السرية . ومن الأهمية بمكان أن يتمكن كل فرد من بناء ثقته في الإختصاصى الإجتماعى الذى يتعامل معه ويضمن احترام أسراره .

ورغم ذلك فإنه عندما تنشأ التوترات داخل الاسرة ، سواء كانت بدرجة كبيرة أو محددة فإن هذا يعنى تدهور الإتصال بين جماعة الأسرة ويصبح من أهداف الإختصاصى الإجتماعى بذل المساعدة لإعادة الإتصال بين أعضاء الأسرة . وقد يحتاج أحد الأفراد إلى أن يفضى بأسرار تخصه للإختصاصى الإجتماعى فى الوقت الذى لا يستطيع أن يدلى بها لأقرب الناس إليه . ويفصح عن تفكيره الخاص أثناء المناقشة . وفى أحيان أخرى قد يستطيع أن يستفيد من تفسير الإختصاصى الإجتماعى لمساعدة عضو آخر من أعضاء الأسرة حتى يتفهم وجهة نظر الفرد بصورة أفضل.وعندما يشترك إثنان من الإختصاصيين الإجتماعيين فى العمل مع إحدى الأسر ينبغى مساعدة العملاء على إدراك الهدف الذى يسعى إليه كل منهما والذى يتمثل فى الإهتمام بالأسرة بأكملها ، وليس بعميله فقط وأنهما يعملان معاً فى سبيل هدف عام واحد . أما مشاركة الإختصاصيين الإجتماعيين فى المعلومات فسوف تختلف باختلاف الموقف فبعض العملاء قد يمكنهم الموافقة على اشتراك الإختصاصيين الإجتماعيين فى تبادل المعلومات فيما بينهم بصورة كاملة ، والبعض منهم لا يوافق على ذلك وينبغى أن نقرر أن العمل الثنائى يتطلب من الإختصاصيين الإجتماعيين المعنيين بمساعدة الأسرة قدراً كبيراً من الثقة المتبادلة وتفهم وتقدير للحالة .

٩ ـ قد تتوفر أحياناً للإختصاصى الإجتماعى معلومات سرية لا يكون فى حل من مشاركة العميل فيها ، كمعرفة إصابته بمرض أو أزمة خطيرة سوف تقضى على حياته ، والواقع أن الطبيب هو صاحب القرار فى إخطار المريض غير أن الإختصاصى الإجتماعى يمكن أن يكون فى موقف أفضل لتقدير ما يمكن أن يسبب أقل معاناة ممكنة بالنسبة للمريض ، وبعض

المرضى يمكنهم مواجهة الحقيقة والواقع ، وتكون معاناتهم أكبر بسبب القلق أو الغموض وقد تزداد توترات أعضاء الأسرة لعجزهم عن التحدث مع المريض . بحرية ووضع أى ترتيبات معه ، وبالنسبة لبعض المرضى الآخرين قد يكون من الأفضل إلتزام الصمت . وينبغى أن يحترم الإختصاصى الإجتماعى حق الطبيب المعالج ، ولكن فى بعض المواقف عليه أن يضع أمام الطبيب الأسباب التى تدعو إلى مكاشفة المريض بحالته.

١٠ ـ وقد يكون الموقف عسيراً عندما تطلب إحدى الجهات تقريراً سرياً عن أحد العملاء ويكون لدى الإختصاصى الإجتماعى بعض المعلومات التى تسبب للعميل ضرراً خطيراً . يتوقف الأمر على الظروف حيث يتعذر وضع قواعد جامدة لكافة الإجراءات . ولكن فى مثل هذه المواقف ينبغى أن يتروى الإختصاصى الإجتماعى ويسأل نفسه : هل يمكن تقديم مثل هذه المعلومات المطلوبة دون إهدار لمبدأ السرية ؟ وهل يخدم تقديمها مصلحة العميل ، وهل هو يرغب فعلاً أن يقوم الإختصاصى الإجتماعى بإفشائها ؟ وحتى إذا كانت الإجابة " بلا " فإن القرار لن يكون سليماً إلا بعد أن يجيب على سؤال آخر يجب أن يوجهه إلى نفسه : هل الإحتفاظ بمثل هذه المعلومات يمكن أن يصيب شخصاً بالضرر فإذا كانت الإجابة على هذا السؤال "بنعم " فإن القرار الذى يعبر عن الإجراء الأخلاقى السليم قد يحتاج إلى اصدار حكم دقيق يجمع بين المسئولية الإجتماعية التى يتحملها الإختصاصى الإجتماعى وعدم تعرضه لأدنى احساس بالضيق أو التوتر . والمثال التالى يوضح هذا الموقف : كان (ع) أحد العملاء ويعلم الإختصاصى الإجتماعى كثيراً عن ماضيه ، وقد أمضى مدة بالسجن لإرتكابه جريمة ضد أحد الأطفال . وقد كان (ع) من خريجى الجامعة ،

وكان يسعى فى الحصول على عمل يساعده فى توفير دخل ملائم لزوجته وأسرته . وقد اتجه للبحث عن إحدى الوظائف فى مجال التعليم . وقد اتصل أحد المسئولين بالإدارة التعليمية بالإختصاصى الإجتماعى ليسأله عما إذا كان فى استطاعته تزويد الإدارة ببعض المعلومات عن (ع) . وقد رأى الإختصاصى الإجتماعى أنه إذا اعتبر نفسه مصدراً للتعريف (بالعميل) دون علمه ودون الحصول على موافقته يعتبر إجراءاً خاطئاً ولكنه كان يشعر فى نفس الوقت بإلتزام آخر يحتم عليه تقدير مصلحة الأطفال وقد كانت معارضة الإختصاصى الإجتماعى فى تقديم معلومات عن (ع) إلى الادارة التعليمية دون الحصول على موافقة العميل فى نظر الإدارة المذكورة دليلاً سلبياً ضد (ع) ومن ثم لم يحصل (ع) على الوظيفة. أما إذا كان (ع) قد طلب من الإختصاصى الإجتماعى أن يقدمه إلى جهة العمل فكان على الإختصاصى الإجتماعى أن يتبادل الرأى مع العميل حول الموضوعات التى يرغب منه أن يكشف عنها والتى تتصل بالأمور التى يرى الإختصاصى الإجتماعى أنه لابد من إفشائها . أما إذا لم يتمكنا من الإتفاق فيكون من حق العميل التنازل عن طلبه فى أن يكون الإختصاصى الإجتماعى مصدراً للتعريف به .

ويقودنا هذا المثال إلى النظر فى العلاقة بين مبدأ السرية والقانون ويثار التساؤل حول الإعتبارات التى تأتى فيها مسئولية الإختصاصى الإجتماعى كمواطن قبل مسئوليته نحو العميل وفيما عدا حالات المراقبة الإجتماعية ، التى يوضع فيها الحدث المنحرف أو المذنب تحت إشراف الإختصاصى الإجتماعى فإن العميل يكون على علم كامل من أنه فى حالة خرقه للقانون فسوف يقوم الإختصاصى الإجتماعى بتقديم تقرير عن تصرفه للمحكمة ، فإن المواقف التى يجد فيها الإختصاصى الإجتماعى نفسه مضطراً لإبلاغ السلطات بأسرار العميل تعتبر نادرة ، وإن كان

البعض يرى أنه حتى فى مثل هذه الحالات ينبغى محاولة اقناع العميل أولاً حتى يتولى بنفسه الإدلاء بالمعلومات المطلوبة وفى بعض المواقف قد يقوم العميل بإبلاغ الإختصاصى الإجتماعى ببعض الأسرار لأنه لم يعد قادراً على تحمل وطأة الإحساس بالذنب ويرغب فى وضع الأمور فى مكانها الصحيح . كما فى حالة وقوع العميل فى ورطة الزواج بامرأة فى عصمة زوج آخر ، والإفضاء للإختصاصى الإجتماعى بذلك قد يعنى أنه يلتمس مساعدته لإراحة ضميره بإبلاغ السلطات وربما على أمل تخفيف العواقب .

وفى بعض الحالات مثل الإساءة البالغة فى معاملة الطفل ، عندما يكون الدور الوقائى فى حماية الطفل وضمان سلامته ورفاهيته فى المقام الأول ، فيمكن التصرف فى المعلومات التى يحتفظ بها الإختصاصى الإجتماعى أما إذا كان الأبوان أو أحدهما مصدر الإساءة والضرر للطفل فإن الإختصاصى الإجتماعى يحاول أن يتفهم ويقدم المساعدة أكثر من أن يلجأ إلى طلب العقوبة .

١١ ـ عند قيام الإختصاصى بالزيارة الميدانية يجب مراعاة الآتى :

أ ـ ألا يقوم الإختصاصى بالزيارة الميدانية إلا عند الضرورة مع توضيح أهميتها للعميل .

ب ـ يجب أن يكون هناك اتفاق مسبق على موعدها .

جـ ـ يجب التحقق من عنوان العميل بالضبط حتى لا يكون هناك داعى لسؤال الآخرين عن العنوان .

د ـ يجب على الإختصاصى تجنب المقابلات الميدانية فى وجود أشخاص آخرين مثل الزوار والأقارب وإنهاء المقابلة على أن يتفقا على موعد آخر.

هـ ـ يجب على الإختصاصى عدم استخدام سيارة المؤسسة التى غالباً ما تحمل إشارة مميزة فى الزيارة الميدانية .

و ـ يجب أن يكون مظهر الإختصاصى مناسب حتى لا يلفت إليه الأنظار .

ثانياً : دور المؤسسة فى تطبيق مبدأ السرية :

١ ـ ينبغى تهيئة المكان الملائم للمقابلة بما يؤكد مبدأ السرية ونظراً لأن الإختصاصيين الإجتماعيين لا يعملون منفردين بل كأعضاء فى الفريق المهنى للمؤسسة ولذلك ينبغى أن تكون المسئولية جماعية لا مسئولية فردية وكذلك مسئولية ينبغى النظر إليها فى علاقتها بسياسة المؤسسة وإجراءاتها. ذلك أن تصميم الأماكن لتوفير السرية الكاملة للمقابلات وطريقة حفظ السجلات بحيث لا تكون فى متناول غير المهنيين أو غير المختصين بالحالة كلها أمثلة لطريقة التعبير عن تطبيق مبدأ السرية .

٢ ـ ينبغى اتخاذ ترتيبات ملائمة لحفظ ملفات العملاء فى دواليب خاصة محكمة والتأكيد على عدم تداولها إلا بين الفريق المهنى المشترك فى علاج الحالة. وعادة يطلع الكتبة وموظفوا الطباعة على بعض أسرار العملاء ، ولذلك ينبغى اختيار هؤلاء الموظفين بدقة كبيرة بحيث يمكن الوثوق بهم فى مشاركة زملائهم من المهنيين والإلتزام بأهمية المحافظة على أسرار العملاء .

٣ ـ فى المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الإجتماعيــة كوظيفة إضافية (كالمدارس والمستشفيات . والمصانع وغيرها) يثار تساؤل حول حق المديرين أو أعضاء اللجان المسئولين عن توفير موارد الخدمات فى تداول ملفات الحالات . وخاصة المسئولين عن توفير موارد الخدمات وفى مثل هذه المواقف ينبغى أن تقتصر المعلومات التى تقدم إليهم على الجانب الضرورى الذى يرتبط بتوفير الخدمات . ذلك أن النظار ومديرى المستشفيات وأعضاء اللجان يمارسون خدمة أساسية فى مجال الإدارة وتحقيق فاعليتها ولكنهم لا يقدمون بأنفسهم خدمة مهنية مباشرة

للعملاء ولذلك لا يحتاجون إلى معلومات تفصيلية حول الأفراد كعملاء ولكنهم يحتاجون إلى معلومات عامة حول كيفية توجيه الخدمات بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة ترتبط بسياسة المؤسسة .

٤ ـ من حق العميل أن يعرف كيف تعمل المؤسسة ومن المسلم به أنه لا يجوز استشارة المؤسسات الأخرى أو بعض الأفراد المتخصصين فيما يتصل بحالة العميل إلا بعد الحصول على موافقته . وهذه القاعدة من الأمور الهامة حيث أن طبيعة الإستشارات الخارجية لا تتفق ومبدأ السرية . ورغم ذلك يرى بعض الإختصاصيين الإجتماعيين أنه فى حالة تعدد المؤسسات التى يتعامل معها العميل فى نفس الوقت كوحدة المساعدات العامة وإدارة التأهيل المهنى ، ومركز العلاج الطبيعى وكلها تؤدى له خدمات متكاملة فإن الأمر لا يستدعى الحصول على موافقة منه . وفى هذه الحالة تحتفظ المؤسسة بحقها فى تبادل المعلومات التى ترى أنها ضرورية لمصلحة العميل مع هذه المؤسسات دون الرجوع إليه . ولكن من الأفضل مناقشة العميل والإتفاق معه مسبقاً حتى لا يفاجئ بما لدى المؤسسات الأخرى من معلومات عن حالته .

٥ ـ نظراً لأن طريقة العمل مع الحالات الفردية تمارس من خلال مؤسسات فينبغى أن يشترك جميع الإختصاصيين الإجتماعيين العاملين بالمؤسسة فى تحمل مسئولية المحافظة على السرية . ولذلك ينبغى أن لا يقول الإختصاصى الإجتماعى للعميل " هذا الموضوع هو بينى وبينك فقط " ذلك أن طالب الخدمة الإجتماعية ينبغى أن يناقش تقاريره مع المشرف ، والإختصاصى الإجتماعى الحديث سوف يتبادل الرأى مع زميله الأقدم والأكثر خبرة ومهارة،واستشارة الأشخاص المتخصصين أو المؤسسات الأخرى قد تكون ضرورية لتحقيق فاعلية الخدمة .

وبناء على ذلك فإن المبدأ يعبر عن سرية جماعية حيث يعتبر الفريق المهنى ، بالمؤسسة وحدة واحدة ، تناقش المعلومات الخاصة بالعملاء للتشاور وتبادل الراى ، أو لتحقيق هدف علاجى ولكن يتجنب إذاعتها أو إنتشارها بين الناس بل ويرى البعض أن مجالات التشاور قد تمتد لتشمل خبراء من مؤسسات خارجية إذا ما اقتضى الأمر ذلك ، على أن يلتزم كل شخص بالمحافظة على الأسرار التى اطلع عليها بحكم عمله الخاص [1] ومن الضرورى ممارسة المبادئ التى تهتدى بها طريقة العمل مع الحالات الفردية إلا أن القواعد الصارمة لا يمكن أن تكون ملائمة فى جميع المواقف حيث يمكن أن يتضمن الموقف أكثر من مبدأ واحد هام ، ومن هنا تكون الأسبقية لحسن التقدير وسلامة الحكم أكثر من التمسك بالقاعدة العامة . ولذلك من الخطأ أن نقول بعدم استشارة أى فرد قبل موافقة العميل ونجعل من ذلك قاعدة مطلقة . وعلى سبيل المثال يمكن أن نتصور المشكلة التى يمكن أن تقع فيها إدارة رعاية الطفولة إذا كانت مسئوليتها هى توفير أسرة حاضنة ملائمة لإلحاق طفل بها ، وعليها أن تتخذ كافة ما يمكن من احتياطات حتى تتأكد من صلاحية وملائمة الأبوين الحاضنين . فكيف تتمكن من تحقيق ذلك الهدف دون القيام بجمع معلومات كافية عن هذه الأسرة ، ذلك أن حماية الأطفال الموكل إليها رعايتهم تمثل الأولوية المطلقة لمثل هذه الإدارة ومن ثم فكل ما تقوم به من دراسة واستعلام حول الأسرة يكون فى مصلحة الطفل . ورغم ذلك فهناك بعض الإستثناءات ، فإذا كانت موافقة العميل تعتبر ضرورية قبل أن نطلب مشورة الآخرين حول موضوع يعتبر من شئونه الخاصة فإن أهمية ذلك لا ترجع إلى المحافظة على سرية المعلومات فقط ولكن ذلك يمثل أيضاً أسلوباً لممارسة العميل مسئوليته الذاتية فإذا أبدى موافقته مثلاً، على استشارة طبيبه الخاص فإن العميل يصبح طرفاً مشاركاً فى الإلمام الكامل بدور العامل الصحى فى مشكلته .

---

[1] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع النامى ، القاهرة ، ط٢ ، ١٩٨١ ، ص١١٩ .

٦ ـ يجب عمل دورات تثقيفية وتدريبية للعاملين بالمؤسسة ليفهم كل منهم دوره في الحفاظ على سرية معلومات العملاء .

٧ ـ عند تحويل الحالة من مؤسسة إلى أخرى يجب كتابة ملخص مختصر لا تظهر فيه من المعلومات إلا بالقدر الذى تحتاج إليه المؤسسة المحول إليها الحالة .

٨ ـ لا يجب خروج أى سجلات للعملاء خارج المؤسسة مهما كانت الظروف .

٩ ـ عند عرض إحدى الحالات للدراسة أوفى تقرير المؤسسة السنوى يجب طمس المعالم التى تفشى سرية الحالة .

الإستثناءات من تطبيق مبدأ السرية :

هناك حالات يستثنيها الإختصاصى من تطبيق مبدأ السرية وهى : الأطفال الصغار والمنحرفين ، والمرضى ضعاف العقول ، والأطفال الذين لا يقدرون المسئولية كطلبة المدارس الذين يكثرون الهروب من المدرسة ، والخارجين على القانون والمرضى بأمراض معدية ، والمصابون بإضطرابات نفسية حادة . ويلجأ الإختصاصى قبل اتخاذ الخطوات الإستثنائية فى إفشاء أسرار العملاء إلى وسائله الخاصة بالتوجيه وإثارة اهتمام العملاء بإنتهاج الأسلوب السليم ومساعدتهم دون تهديد بطبيعة الحال ولكن بإثارة قلقهم حول النتائج التى تترتب على هذا الكتمان الذى يضر بهم أو بالصالح العام .

أخطار إذاعة أسرار العملاء :

وهناك أربعة أخطار تترتب على إذاعة الأسرار فى مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية وهى :

١ ـ أخطار ترجع على العميل .

٢ ـ أخطار ترجع على الإختصاصى الإجتماعى .

٣ ـ أخطار ترجع على المؤسسة .

٤ ـ أخطار ترجع على المهنة .

١ - أخطار ترجع على العميل :

ليس من الصعب علينا أن ندرك مدى خطورة إذاعة أسرار العميل التى يتعرض لها ، وهذه الخطورة تتدرج من الخزى والعار إلى أن تصل فى بعض الأحوال إلى حد القتل . فقد يتعرض العميل للعار والخجل إذا عرف عنه أنه يتعاطى المخدرات وهو سر أدلى به للإختصاصى الإجتماعى . وقد يتعرض إلى خسارة كبيرة تتمثل مثلاً فى فسخ خطبة ابنته من خطيبها الذى علم أن أبيها فى ضائقة مالية بسبب لعب القمار مثلاً ، وهذا العميل قد لجأ إلى المساعدة المالية من مكتب الضمان الإجتماعى ، كذلك قد تتعرض زوجة لخطر محقق بشأن اباحتها للإختصاصى الإجتماعى بأنها على علاقة غير شرعية مع أحد الناس . وما قالت هذا السر للإختصاصى الإجتماعى إلا تحت وطأة رغبتها فى العلاج من مرض تناسلى قد أخذته بالعدوى من هذا الشخص . وقد تصل الخطورة فى مثل هذه الحالة إلى القتل إذا علم زوجها بهذه العلاقة غير الشرعية أو على الأقل تتعرض للطلاق منه وهو أيضاً قد يؤثر على مركزها الإجتماعى بين أهلها وذويها وأولادها .

٢ - أخطار ترجع على الإختصاصى :

أما الأخطار التى قد يتعرض لها الإختصاصى الإجتماعى حينما لا يصون سر العملاء فإنها تشمل أول ما تشمل منزلته الأدبية والمهنية بين العملاء وبين موظفى المؤسسة التى يعمل بها وفى المجتمع الذى يعيش فيه ـ وقد تصل الخطورة إلى أن يتعدى عليه بعض العملاء ممن آلمهم إذاعة أسرارهم ووقع عليهم الأضرار نتيجة ذلك . ثم أن ثقة العملاء بل وثقة الإختصاصى تتأثر سلبياً لإذاعته أسرار العملاء فلا يثق فيه أحد بل ويصبح مركزه حقيراً بينهم . ولابد أن يتأثر كذلك مركزه ومستقبله المهنى من ذلك .

٣ - أخطار ترجع على المؤسسة :

إن المؤسسة التى يعرف المتعاملون معها أنها تذيع أسرار العملاء الذين يترددون عليها تتأثر سمعتها فى المجتمع الذى تقيم فيه . وتكون مجال أحاديث كثيرة من أفراد وهيئات وبذلك تسوء سمعتها ، وربما تعطلت أعمالها من هرب العملاء وعدم تعاملهم معها ، ومثل هذه المؤسسات الإجتماعية إنما تعيش على سمعتها النظيفة .

٤ - أخطار تعود على المهنة :

من المألوف إنه إذا صدر عن إنسان فنى عملاً مشيناً فإن الناس تنسب السمعة السيئة التى نشأت عن هذا العمل المشين إلى مهنته كلها ، مثال ذلك أن طبيباً كان يستخرج شهادات لأفراد متوفين على أنهم أحياء نظير بعض الرشاوى . ولما ضبط أمره أخذوا ينسبون هذا العمل المشين إلى جميع الأطباء ومهنة الطب كلها . بل إن اسم الطبيب الذى صدر عنه العمل المشين نراه لا يظهر فى أحاديثهم . وبالمثل إذا صدر عن الإختصاصى الإجتماعى أو المؤسسة التى يعمل بها أعمال تتعلق بإذاعة أسرار العملاء فإن السمعة السيئة سرعان ما تلتصق بالمهنة كلها . ومن ثم فإن الثقة بالمهنة وممثليها سوف تقل فى نفوس العملاء .

أهداف مبدأ السرية :

أولاً : الهدف الأخلاقى :

أن الافراد يتجنبون الحديث عن كل ما يتنافى مع الصورة التى يريدون إظهارها ، للناس ومبدأ السرية يهدف إلى تأمين الأفراد على الحقائق التى يتكتمون عليها كما يهدف إلى صيانة ذات العميل من التعرض للتجريح .

ثانياً : الهدف المهنى :

إن منح العميل الفرصة للإفصاح عن بعض هذه الأسرار ومناقشتها فى مناخ نفسى مدعم بالأمن والطمأنينة يؤدى إلى تكوين الثقة بين الإختصاصى والعميل هذه الثقة التى تعتبر عنصراً هاماً فى تكوين العلاقة المهنية .

كما أن الإختصاصى الإجتماعى يستفيد من الإدلاء بهذه المعلومات فى عملية المساعدة دراسة وتشخيصاً وعلاجاً حيث يصاحب هذا الإدلاء نوع من التنفيس . كما أن مناقشة الموضوع يكون نوعاً من الإدراك والإستبصار عند العميل

– وفى النهاية يجب أن نؤكد أن القيم المطلقة التى نادت بها الخدمة الإجتماعية وخاصة الخدمة الإجتماعية الأمريكية هى قيم إنسانية عامة استوحيت من التراث الإنسانى برمته ولا تنسب إلى مجتمع دون الآخر . وذلك مثل : المساواة – العدل – الفضيلة – الإخاء ... إلخ .

ولكننا قد نتحفظ على بعض القيم الأدائية والوسيطة التى لا تتفق وثقافتنا وأدياننا السماوية . فالحرية المطلقة أسطورة – ورفضت من الفلاسفة قبل العلماء فى شتى أنحاء العالم .. فلا حرية بلا قيود ولا حرية بلا مسئوليات ولا حرية بلا شروط . فمجتمعاتنا لا تحتمل شطط جانح أو إنحلال معتوه . ولا تحتمل مجتمعاتنا مخاطرة المحاولة والخطأ ، من ثم كان إيماننا هو : بالحرية المسئولة وليس حق تقرير المصير .

كما أننا إذا كنا نؤمن بالتفرد كما نادت بذلك شرائعنا السماوية إلا أننا نتحفظ على " الفردية " كمفهوم مطلق دعت إليه الخدمة الإجتماعية الأمريكية . فقد خاطب الله أمة الإسلام كجماعة ودعت المسيحية إلى نكران الذات والرحمة ، وثقافتنا ترفض الأنانية والتعالى والتكبر بدعوى الإختلاف ، بل إن واقعنا الاقتصادى والإجتماعى يتطلع إلى البنيان المرصوص الذى يشد بعضه بعضا .

وإذا كان المجتمع الأمريكي نفسه قد عانى من هذه الشعارات إلى حد استحداث مفهوم : الخدمة الإجتماعية القسرية Aggressive Social Work فأولى بنا أن نحدد لأنفسنا قيم أكثر واقعية وتناسباً وواقعنا الإجتماعي مستمدة من تراثنا وثقافتنا وأدياننا ـ ولعل أكثر القيم مناسبة هي :

١ ـ الرحمة .
٢ ـ التكافل .
٣ ـ التفرد لصالح الجماعة .
٤ ـ الحرية المسئولة .
٥ ـ الإيمان .
٦ ـ الكلمة الطيبة .
٧ ـ العدل .
٨ ـ صيانة الأعراض .
٩ ـ التسامح وقبول التوبة .
١٠ـ العمل والإنتاج .
١١ـ نبذ التواكل والإعتمادية .

كقيم يمكنها أن تؤثر بفاعلية في فرد عاش ويعايش تراثاً دينياً وأخلاقياً على طول عمر الإنسانية كلها [١] .

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، الموقف النظرى لخدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ، ص٩٢ .

قَسَم المهنــة

الدستور الأخلاقى لمهنة الخدمة الإجتماعية :

أقسم بالله العظيم . أقسم بالله العظيم . أقسم بالله العظيم . بأن أعمل على تأكيد هويتى كإختصاصى إجتماعى والعمل على ترقية مستواى المهنى ، والحفاظ على عهود مهنة الخدمة الإجتماعية والتزاماتها وأقسم بأن يكون العملاء ، هم أولى مسئولياتى وأن أعمل على تحقيق حق المصير لهم ، وأن أحترم خصوصياتهم ، وأحافظ على أسرارهم وأن أتقبلهم وأحترمهم بصرف النظر عن سماتهم الشخصية ، وأن أعامل زملائى بالحسنى ، وعلى أساس الإحترام المتبادل ، والإنصاف ، وأن أشايع الموظفين الذين يعملون معى وأخلص الولاء لهم ، وأن أدعم قيم وأخلاقيات المهنة ، وأرفع من شأنها ، وأقسم بأن أبذل الجهد فى سبيل تحسين الرفاهية الإجتماعية للمجتمع .

الفصل الخامس

العلاقة المهنية

الفصل الخامس

العلاقة المهنية Professional Relationship

مقدمة :

تتوفر لكل منا خلال سنوات الحياة التى نعيشها خبرات متنوعة فى تكوين علاقات مختلفة مع الأشخاص الآخرين أو ما نطلق عليه عبارة " العلاقات الإنسانية". فالإنسان يتميز بأنه يعيش حياته خلال علاقاته بالأشخاص الآخرين . ومن ثم فإن هذه " العلاقات " لا تبعثها عمليات الخدمة الإجتماعية وحسب ولا تنشأ عن الجهود العلاجية المهنية لها . كما أن الخدمة الإجتماعية ليست المهنة الوحيدة التى اكتشفت هذه الخاصية الإنسانية أو أنها المهنة الوحيدة التى تهتم بموضوع " العلاقة " فقد وجه كل من علم النفس والطب النفسى وغيرها من المهن كثيراً من الجهود لدراسة العلاقة العلاجية ، ورغم ذلك فإن الخدمة الإجتماعية كان لها الفضل فى إدراك أهمية التفاعل الإنسانى وأثره فى العلاقات ، وحاولت استخدام مفهوم العلاقة بطريقة واعية لمساعدة الأشخاص الذين تتعامل معهم .

وقد احتلت العلاقة بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل أهمية خاصة فى المراحل الأولى التى كانت تقوم فيها الخدمة الإجتماعية بصياغة وتحديد نشاطها ، حتى أصبحت العلاقة المهنية من أكثر المفاهيم انتشاراً وشيوعاً فى كل ما يكتب عن المهنة . وقد انحصرت الأهداف التى وجه إليها هذا النشاط اهتماماته فى البداية إلى ما كان يعتقده الإختصاصى الإجتماعى أنه يلائم مطالب المجتمع وما يحقق الإصلاح الشخصى للعميل ، ورغم ذلك فقد ظهرت بوادر مبدأ التوجيه الذاتى (أو مساعدة العميل لنفسه) والإقتناع بفاعلية التأثير الشخصى فى إستثمار هذه العملية .

والعلاقة التى تنشأ بين الإختصاصى والعميل ذات طابع خاص مميز ، إنها ليست كالعلاقة بين الأب والإبن لانعدام الروابط العاطفية العميقة من جهة ، ولوجود

التبعية من جهة أخرى ، وقبول السلطة من جهة ثالثة ، كما أنها لا تشبهها فيما تمتاز به من الإستمرار والإخلاص الدائم .

وتختلف كذلك عن علاقة الصداقة فى أنها ليست علاقة الند للند ، وليس فيها تفاهم الأقران ، ولا تشبه العلاقة بين المدرس والتلميذ بما تتضمنه من معانى السيطرة والخضوع ، أو أن أحد الطرفين يعلم والآخر يتعلم ، كما أنها تختلف عن العلاقة بين الطبيب الذى يعتبر مصدر التشخيص ومصدر النصح ومصدر الإرشاد، والمريض الذى يلعب دور المطيع ، الموافق المعتمد على مشورة الطبيب، وهى تختلف كذلك عن العلاقة بين زملاء العمل ، والعلاقات التى تتكون بوجه عام فى عملية المساعدة ، تختلف كل الإختلاف عن كل ما سبق ، فهى ليست علاقة وجدانية متميزة ، وليست علاقة نفعية مسيطرة ... إلخ بل هى نمط فريد من العلاقات تسودها عاطفة عاقلة أو عقل متعاطف ، تلتزم بأسلوب مهنى هادف .

وربما كانت مارى ريتشموند (Mary Richmond) من أبرز الكتاب والمفكرين الذين ساهموا بجهد كبير فى مجال طريقة العمل مع الحالات الفردية فى مطلع القرن الحالى . ووجهت إلى عملية العلاقة المهنية قدراً كبيراً من الإهتمام .

فقد تضمنت مؤلفاتها قدراً كبيراً من المعلومات عن العلاقة فى الخدمة الاجتماعية فتشير إلى أهمية المهارة فى اكتشاف العلاقات الإجتماعية التى ساهمت فى تشكيل شخصية العميل ، والقدرة على الوصول إلى جذور الصعوبات التى أثرت فى هذه العلاقات ، والقوة فى استخدام العمل المباشر لتفكير الإختصاصى الإجتماعى للتأثير فى تفكير العميل لإعادة توافق هذه العلاقات ، وكان استخدام التأثير المباشر " للعقل فى العقل " من بين المفاهيم التى ظهرت فى المرحلة الأولى من ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية كما كان يظهر فى علاقة "الصديق الزائر "وجهوده فى تغيير العميل والتأثير فى اتجاهاته .

تعريف العلاقة المهنية :

على الرغم من الإعتراف بالعلاقة كمفهوم أساسي في نظرية الخدمة الإجتماعية منذ بداية ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية . وعلى الرغم مما بذل من جهود طويلة لتطوير مفهوم العلاقة واستخدامها ، فإن الأمر يحتاج إلى تعريف واضح محدد لمفهوم العلاقة المهنية . وعلى الرغم من وجود إجماع كبير حول أهمية العلاقات الإنسانية في تحقيق نمو أفضل ، فلا يوجد في الواقع اتفاق عام حول الطريقة التي تعمل بها العلاقات في تحقيق هذا النمو . وفي مؤلفات الخدمة الإجتماعية يتجه الكتاب عادة نحو مجرد وصف خصائص العلاقة التي يعترفون بأهميتها ، أو يشيرون إلى بعض الحالات لتوضيح استخدام العلاقة خلال العملية العلاجية .

ولما كنا نرى أن مفهوم العلاقة المهنية يمثل حجر الزاوية في كافة ممارسات الخدمة الإجتماعية فإننا سوف نستعرض بعض محاولات رواد الخدمة الإجتماعية لتوضيح طبيعة العلاقة المهنية وتحليل ما جاء بها من أفكار مباشرة أو ضمنية ، كما سوف نهتم بتوضيح الأدوار التي يقوم بها الإختصاصيون الإجتماعيون ، وكيف تؤثر هذه الأدوار في تشكيل العلاقة المهنية ، وخصائص الإختصاصيين الإجتماعيين الذين يمكنهم العمل مع الآخرين بكفاءة وفاعلية .

ويعرف بيستك (Biestek'f) العلاقة المهنية في طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها التفاعل الدينامي للإتجاهات والمشاعر بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل والذي يهدف منه إلى مساعدة العملاء على تحقيق تكيف أفضل بين أنفسهم وبين بيئاتهم .

ويرى بيستك أن التفاعل هو أساس العلاقة وجوهرها ، وهو يعبر عن مشاعر متبادلة ، وهو تفاعل دينامي نشط يتلائم مع موقف العميل ومشاعره وتفكيره، والعلاقة إجتماع مهني يضم شخصين في عملية متبادلة .

أما الغرض من العلاقة من وجهة نظر بيستك فهو إيجاد مناخ ملائم يؤدى إلى تنمية شخصية العميل ، والوصول إلى أفضل حل ممكن لمشكلاته ، وأنها وسيلة لتنفيذ وظيفة طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وأداه لعرض الواقع والتركيز عليه، وعلى المشكلات الإنفعالية ، ومساعدة العميل على تحقيق تكيف أفضل مع مشكلته الشخصية وعلاقاته بالبيئة الإجتماعية التى يخالطها .

ويرى كذلك أن العلاقة بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل تمثل وسطاً (Medium) تستخدم فيه المعرفة بالخصائص الإنسانية والفردية كما أن العلاقة هى التعبير عن طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وهى المسار الذى تتدفق خلاله مهارات التدخل ، أى الدراسة والتشخيص والعلاج [١] .

وتعرف بيرلمان (Perlman) العلاقة المهنية بأنها "اتجاه واعى يتضمن الإحترام ، والعطف ، والثبات وتضيف بأن التعبير عن الإتجاهات يدل على الإحساس بمشاعر العميل وتقديرهذه المشاعر هو الذى يؤدى إلى تشجيع العميل على أن يبدأ فى سرد متاعبه أكثر مما تفعله الكلمات " ، وتقول بيرلمان أن العلاقة موقف يضم شخصين جمعتهما بعض الإهتمامات المشتركة وحيث يجرى التفاعل المتبادل بين مشاعر كل منهما ، لمدة طويلة أو مؤقتة . وقد يعبر كل منهما عن مشاعر متماثلة . أو قد يعبران عن مشاعر مختلفة أو متعارضة ويستجيب كل منهما للأخر ، أو قد يعبر أحدهما عن مشاعر يستقبلها الطرف الأخر ويستجيب لها . وفى جميع الأحوال ينبغى أن يعايش الطرفان شحنة المشاعر ويندمجان فيها ، وسواء أدى هذا التفاعل إلى التقارب أو التباعد ، يكون الشخصان خلال فترة التفاعل على " اتصال " أو "ارتباط " بعضهما ببعض .

وتستطرد بيرلمان لتبين أن أهم ما يميز العلاقة المهنية " هى أنها علاقة شعورية مقصودة تنبعث عن معرفة بما يجب أن تتضمنه لتحقيق أهدافها " .

---

[١] Biestek. Felix. The casework relationship chicago. Loyola u. niv. Press. 1977. P. 11

كما تتضمن كل العلاقات الاجتماعية التى تهدف إلى النمو ــ بما فيها علاقات طريقة العمل مع الحالات الفردية ــ عمليات التقبل والتوقع ، والتدعيم والتنمية أو الإستثارة ، كذلك تشير إلى السلطة كمظهر للعلاقة المهنية . ثم تحدد فى وضوح طبيعة الإختلافات بين العلاقة المهنية وغيرها من مظاهر العملية العلاجية . وترى أن الإختصاصى الإجتماعى يساعد العملاء فى التغلب على مشاكلهم عن طريق :

أ ــ توفير الخدمات .

ب ــ تفسير وتوضيح جوانب المشكلة .

جـ ــ والعلاقة العلاجية .

كما تعرف العلاقة العلاجية فيما بعد : " بأنها المناخ والرابطة التى تجمع بين الإختصاصيين الإجتماعيين والعملاء وتهدف إلى تدعيم العملاء وتحرير طاقتهم حتى يتغلبوا على مشاكلهم " [١] .

أما هوليس " Hollis " فترى أن العلاقة المهنية هى أساس العلاج فى طريقة العمل مع الحالات الفردية بأكملها ، وتقوم بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل ، وتعتبرها أسلوب اتصال بين شخصين يشتركان فى تفاعل موجه نحو العلاج ، وأنها تتضمن مجموعة من الإتجاهات ، ومجموعة من الإستجابات تمثلت فى مجموعة من الأنماط السلوكية [٢] .

وتعرف العلاقة المهنية فى المراجع العربية بأنها " حالة من الإرتباط العاطفى والعقلى الهادف ، تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كل من العميل والإختصاصى الاجتماعى خلال عملية المساعدة [٣] .

---

[١] Perlman. Helen Harris Social casework. Aprel em Solving Process.chicago : university of Chicago press. 1957, P. 55 - 66 .

[٢] Florence Hollis. Casework - A psychosocial Therapy. New york : Random House Inc .1972 P. 146 .

[٣] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع النامى ، ط٢ ، القاهرة ١٩٨١ ، ص٩٢ ــ ٩٦ .

ويركز هذا التعريف على ثلاث عناصر هى المشاعر ، والأفكار ، والتفاعل القائم بينهما كما يلى :

أ - فالمشاعر هى حالات انفعالية ووجدانية تنتاب الفرد فى الظروف والمواقف المختلفة ، ويميل أغلب علماء النفس إلى إطلاق مصطلح الإنفعال على الإستجابات العنيفة التى يصاحبها اضطراب فى السلوك كحالات الخوف والقلق والغضب الشديد ، أما حالات الضيق والكدر أو السرور والإنشراح فيطلق عليها مصطلح الوجدان .

وإدراك هذه المشاعر والإحساس بها ومحاولة تفسيرها من الركائز الأساسية فى تكوين العلاقة المهنية ، ويحتاج العميل إلى من يشعر بمشاعره ويفهم دوافعه وأسباب استجاباته بالصورة التى يستجيب بها نحو جوانب مشكلته .

ب - أما ارتباط العلاقة المهنية بالعقل والواقع فيعنى اتجاهها نحو الهدف المرسوم للعلاج ، والإختصاصى الإجتماعى بفضل ما لديه من معرفة وخبرة ومهارة يستطيع أن يتناول الموضوع أو الفكرة التى تدور حولها المشاعر والإستجابة العقلية الملائمة ، وبالتالى يستطيع أن يغير من اتجاهات العميل السلبية ويحولها إلى اتجاهات ايجابية تتفق ومصلحة العميل.

جـ - يقوم التفاعل على أفعال وردود أفعال أو مثيرات وإستجابات ، وتقوم العلاقة المهنية على توجيه التفاعل لتحقيق تأثيرات معينة وتؤدى بالتالى إلى تحقيق الأهداف المطلوبة ، وخلال التفاعل بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل تتولد مشاعر جديدة وأفكار جديدة تنتهى إلى تحقيق التغيير المطلوب سواء فى مشاعر العميل وتفكيره أو رؤيته لأبعاد المشكلة كطريقة للتعامل مع المواقف التى تضغط على حياته .

كذلك ساهم الرعيل الأول من الإختصاصيين الإجتماعيين الذين استخدموا الجماعات فى مساعدة الأشخاص بدورهم فى تطوير واستخدام العلاقة المهنية.وتعرف جريس كويل التى كان لها فضل بارز فى صياغة المفاهيم المبكرة لخدمة الجماعة ـ العلاقة بأنها "عملية متميزة تؤدى إلى توثيق الروابط بين أعضاء الجماعة بعضهم ببعض وهى التى تحدد شكل الجماعة وأسلوب أدائها" . أما جزيلا كونوبكا التى تعد من الثقات فى نظرية خدمة الجماعة فلم تتعرض لتعريف العلاقة فى مؤلفاتها وإن كانت وصفتها بأنها "الوسيط الأساسى للمساعدة التى يقدمها أخصائى الجماعة" . ثم استعرضت عناصرها باعتبارها عملية غائية ؛ أى تهدف إلى غرض معين وهو تحقيق النمو والتغير للشخص والجماعة والمجتمع ، كما أشارت إلى أنها تقوم على المودة ، الإدراك والتفسير .

أما هيلين نورثن (Helen Northen) فتعرف العلاقة المهنية كما يلى :

" توصف العلاقة المهنية بأنها تشمل بصفة أساسية إستجابات إنفعالية مختلفة تنتقل من شخص إلى آخر خلال ما يثيره السلوك الإنسانى من استجابات متباينة ، ويقوم الإختصاصى الإجتماعى أثناء عمله مع مواقف الجماعة بتنمية علاقة فردية مع كل عضو من أعضاء الجماعة فى ضوء معرفته بخصائص الفرد".

وفى الكتاب الذى وضعه كيث ـ لوكاس (Keith - Lucas) بعنوان "عطاء وأخذ المساعدة " (The giving and taking of help) يعرف العلاقة العلاجية بأنها "وسيط يوفر للأشخاص الذين يعانون من مشكلات فرص الإختيار سواء فى الحصول على مساعدة أو فى كيفية استخدام المساعدة "، ويحدد خصائص العلاقة المهنية فيما يلى :

١ ـ المشاركة .
٢ ـ الواقعية .
٣ ـ المشاعر .
٤ ـ المعرفة .
٥ ـ الإهتمام بمصلحة الآخرين .
٦ ـ الغرضية .

٧ ـ ارتباط العلاقة بالموقف الراهن والزمن الحالى .

٨ ـ تقديم شئ جديد .

٩ ـ عدم إصدار أحكام على تصرفات العميل .

الخدمة الإجتماعية والعلاقة المهنية :

إذا تأملنا هذا العرض السريع للآراء حول موضوع العلاقة ، يتبين لنا أن مفهوم العلاقة المهنية قد وجد عناية كبيرة من حيث الفحص والدراسة والتحليل وتناوله كثير من الكتاب المهتمين بموضوع العلاقة العلاجية سواء بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل أو بين الإختصاصى الإجتماعى والجماعة ، وإلى جانب هذا النوع من العلاقة العلاجيـة المباشرة ، يرتبط الإختصاصيون الإجتماعيون بأنواع أخرى من صور العلاقات المهنية . فقد يعقدون علاقات مع المعلمين والأطباء ، والأطباء النفسيين ، وأصحاب الأعمال ، كما يرتبطون بعلاقات مهنية بمجالس إدارة مؤسسات الرعاية الإجتماعية ومديرى المؤسسات الأخرى ويقيمون علاقات على مستويات مختلفة لتحقيق مصلحة العميل .

وعندما يلاحظ الإختصاصى الإجتماعى أن مجموعة من الآباء ممن يعملون معهم يهتمون بمشكلة التدخين أو تعاطى المخدرات والإدمان فقد يستعينون بامكانيات المؤسسة لعقد حلقة دراسية يناقشون فيها الموضوع .

وقد يأخذ إختصاصى إجتماعى آخر زمام المبادرة لتنظيم حملة إعلامية لتنوير الرأى العام حول المطالبة بإصدار تشريع يكفل تشغيل المعوقين بعد تأهيلهم وإلحاقهم فى الأعمال الملائمة المختلفة فى كل من الأجهزة الحكومية أو المشروعات الخاصة .

وفى مثل هذه المواقف نلاحظ أن الإختصاصيين الإجتماعيين يرتبطون بعلاقات مهنية مع أشخاص آخرين ، ورغم ذلك فإن هذه العلاقات لا ترتبط بالعملاء

بشكل مباشر كما أنها لا يمكن أن تعتبر علاقة علاجية فالإختصاصى الإجتماعى لا يقدم من خلال هذه العلاقة خدمات للأشخاص الآخرين الذين يتصل بهم ، كما أنه لا يلتزم بمساعدتهم فى حل مشكلاتهم الخاصة أو العمل على تحقيق نموهم الشخصى .

والواقع أن ارتباط الإختصاصيين الإجتماعيين بالنشاط الإدارى أو السياسة الإجتماعية أو التخطيط أو المنظمات الأخرى يجعلهم غالباً على علاقة بالعملاء من خلال التنظيم الذى يضمهم ، ولذلك فإن المسئوليات التى يتحملونها نحو العملاء عن طريق هذه العلاقة غير المباشرة تختلف تماماً عن تلك التى ترتبط بالخدمات والجهود المباشرة التى تقدمها العلاقة العلاجية . بالإضافة إلى أنهم فى هذه العلاقات المهنية لا يتحملون كما ذكرنا مسئولية مساعدة أعضاء المؤسسة فيما يتصل بمشكلاتهم الشخصية أو العمل على تزويدهم بخبرات النمو الذاتى ، كأفراد أو للجماعة كوحدة تضمها المؤسسة ، ولكن يمكن أن نقول بأن الإختصاصيين الإجتماعيين فى مثل هذه المواقف يسهمون بجهودهم فى حل مشكلات العملاء عن طريق إحداث تغيير فى أشخاص آخرين ، وبالتالى يمكن تحقيق أهداف التغير بالنسبة للعملاء . وقد يشمل هذا الجهد إدخال بعض التعديلات على السياسات المهنية أو البرامج التى تتبعها المؤسسة .

وعلى الرغم من اختلاف أنماط العلاقة المهنية بسبب طبيعة الدور الذى يقوم به الإختصاصى الإجتماعى ، مثل قيامه بدور المعالج أو الإدارى أو صانع السياسة أو الباحث وما إلى ذلك من الأدوار وكذلك بحسب النسق الذى يضم الإختصاصى الإجتماعى ويعمل خلاله ، كالعمل مع أجهزة المجتمع التى يمكن أن تساهم فى عمليات التغير ، أو العمل مع أشخاص يؤثرون فى موقف العميل بطريقة مباشرة ويحتاج إلى تغييرهم كأسرة العميل أو أحد أعضاء الأسرة أو غيرهم ، والعمل مع زملائه من الإختصاصيين الإجتماعيين لتنفيذ أساليب التغير بالإضافة إلى المكونات والأهداف المختلفة للعملاء ، فهناك مظاهر مشتركة فى عملية العلاقة.

فبالرغم من تنوع العلاقات المهنية نتيجة درجة تفاعل العوامل السابقة فإن علاقات الإختصاصيين الإجتماعيين تتجه جميعها نحو تحقيق غرض معين ولذلك تجمعها بعض المظاهر المشتركة نظراً لأنها تتضمن الإجراءات والقيم الخاصة بالمهنة ، وإن كانت تختلف بالضرورة فى المظاهر الإجرائية كالسعى لتوفير بعض الخدمات أو البرامج أو المؤسسات الجديدة ، أو المظاهر المتميزة كتعديل السياسات وغيرها ، كذلك تتضمن علاقات الخدمة الإجتماعية عناصر القوة والسلطة وإن كانت هذه المظاهر لا تسند عادة إلى الإختصاصى الإجتماعى بل تحول إلى غيره من الأشخاص ، خاصة فى المواقف التى ترتبط بوضع السياسة الإجتماعية أو إدخال تغييرات تنظيمية . وكما يمكن أن تتنوع العلاقات المهنية فهى تستخدم كذلك بطرق مختلفة وفى طريقة العمل مع الحالات الفردية يحاول الإختصاصى الإجتماعى استخدام العلاقة المهنية كوسيلة لفهم وتفسير مشكلة العميل ، ووسيلة لتنمية قدرة العميل على إدراك موقفه وأبعاده المختلفةً والعوامل التى تؤثر فى الموقف ، وكذلك فى تشجيع العملاء وتأييدهم وتزويدهم ببعض الخبرات التى تؤدى إلى نتائج تصحيحية (Corectional) كتعديل اتجاهات عدوانية أو سلبية نحو أشخاص معينين نشأت عن خبرات أليمة سابقة .

فإذا إنتقلنا إلى مناقشة طبيعة عمل الإختصاصيين الإجتماعيين كمتخصصين فى تقديم المساعدة المهنية للعملاء وما ينتظر منهم تقديمه فى علاقة المساعدة نلاحظ أن كلاً من الإختصاصى الإجتماعى والعميل ينقل إلى العلاقة المهنية عناصر غير منطقية تفتقر إلى التفكير السليم " كالإنفعالات والمشاعر والعواطف "،وعناصر منطقية " تتمثل فى الخصائص العقلية والمعرفية " وتنبعث هذه العناصر لكل من الإختصاصى الإجتماعى والعميل عن :

١ ـ الخبرات الماضية وتأثيرها فى قدرة الأفراد على الإرتباط بالآخرين .

٢ ـ الحالة الإنفعالية كما تظهر (هنا) فى الموقف الحالى وكما هـى عليـه (الآن) لكل من الإختصاصى الإجتماعى والعميل .

٣ ـ الأفكار والتصورات الذهنية التى تبدو (هنـا) فـى الموقـف الحـالى وتظهـر (الآن) لدى كل فرد حول فكرته عن ذاتـه وعـن عمليـة الخدمـة الإجتماعيـة وعن المشكلة .

٤ ـ القلق الذى ينتاب كل شخص حول الموقـف الراهـن وحـول الشـخص الـذى يضمه الموقف .

٥ ـ توقعات كل شخص حول أنماط السـلوك التـى يسـتجيب لهـا الفرد والنتـائج التى سوف يؤدى إليها التفاعل .

٦ ـ إدراك كل شخص للآخر أو للآخرين فى الموقف .

٧ ـ القيم والمثل المشتركة بين الأطراف التى تشملها عملية المساعدة .

٨ ـ أخيراً العوامل الإجتماعية والبيئية الأخرى .

وتنطوى تحت العلاقات المهنية بعض الخصائص الشخصية التى ينبغى أن تتوفر للإختصاصى الإجتماعى ، ومنها ضبط النفس ، وإدراك الذات ، إلـى جـانب القدرة على الحركة والإنطلاق والمرونة ، والأمانة ، والنضج فى استخدام الذات .

ويستطيع الإختصاصى الإجتماعى أن يتعامل مع الآخريـن بصـورة أفضـل إذا توفر له الإحساس بموقفهم وأهدافهم وسـعى إلـى تقديـر مشـاعرهم . ونلاحـظ أن علاقات الخدمة الإجتماعية لا تحتمل التأجيل وتتأثر مباشرة بالموقف القائم فعلاً ومن ثـم فهـى تحتـاج إلـى اسـتجابة مباشـرة . وفـى كافـة العلاقـات المهنيـة يعـبر الإختصاصيون الإجتماعيون عن موضوعات خارج أنفسهم فهم يمثلون المؤسسـة أو المهنة ، ويرتبطون جميعاً بعهد وميثاق قطعوه عل أنفسـهم بـأن توجـه كـل جهودهـم المهنية نحو رفاهية العميل ومصالحـه . دون النظـر إلـى كسـب شـخصى أو إشـباع ذاتى .

الغرض من العلاقة المهنية :

يمر غالبية الناس خلال حياتهم بخبرات الترابط وإنشاء العلاقات فيما بينهم ولابد أن يكون هناك شئ ما يدفعنا إلى الإرتباط بالآخرين ، وأسباب لإستمرار التفاعل والإتصال بهم ، فإذا كان الغرض يمثل عاملاً مشتركاً فى كل العلاقات فما الذى يدعو إلى مناقشته كموضوع تنفرد به العلاقة المهنية ؟ وما وجه الإختلاف بين الغرض فى العلاقة المهنية وبين الغرض فى العلاقات الشخصية ؟ وإذا كانت كل العلاقات غرضية بطبيعتها وتوجه إلى هدف معين فإن التأكيد على وجود غرض فى العلاقة المهنية لن يعطى للخدمة الإجتماعية صفة خاصة تتميز بها علاقاتها .

والواقع أن ما يجعل للعلاقة فى الخدمة الإجتماعية معنى خاص وأبعاد متميزة يبدو فى أنها توجه غرضها بطريقة موضوعية مقصودة تعتمد على الفكر والمعرفة وترتبط بالهدف العام للخدمة الإجتماعية ونسق القيم الذى تتمسك به المهنة.

فالعلاقة المهنية وسيلة إلى غرض وليست غرضاً فى حد ذاته ، والغرض الذى تسعى إليه هو إيجاد حل لمشكلة أحد طرفى العلاقة وليس لتحقيق إشباع متبادل كما يحدث فى العلاقات الشخصية . ويقوم الإختصاصى الإجتماعى فى العلاقة المهنية بدور المساعد وتأتى اشباعاته نتيجة رضائه عن الجهود التى يقوم بها لمصلحة عملائه .

ويتطلع الإختصاصى الإجتماعى إلى اليوم الذى يصبح فيه العميل قادراً على تصريف شئونه الخاصة ومستقلاً بنفسه وفى إمكانه التخلى عن خدمات الإختصاصى الإجتماعى وخدمات المؤسسة ، ومن ثم فإن العلاقة المهنية ترتبط بأستكمال الخدمة وتنتهى بتحقيق الغرض والوصول بعملية المساعدة إلى غايتها ، فهى علاقة مطلوبة لمثل هذا الوقت المحدد فقط . فهى إذن علاقة تخضع للضوابط العلمية والمهنية إلى جانب ارتباطها بالغرض المحدد أو حاجات العميل ومشكلته .

ولا ينبغى إساءة إستخدامها أو تحويلها إلى مستوى المجاملات الإجتماعية والعلاقات الشخصية .

١ ـ الغرض المعيارى فى العلاقة المهنية Nofmative Purpose :

الغرض العام من ممارسة الخدمة الإجتماعية هو تغيير أو تعديل أنماط التفاعل بين الأشخاص وبيئاتهم الإجتماعية والنفسية لتحسين قدرة الأفراد على التعامل مع مواقف حياتهم بصورة ناضجة توفر الإشباع الواقعى لهم وللآخرين ، وذلك من خلال تدعيم قدراتهم للوصول إلى طموحاتهم وتحسين القيم التى يتمسكون بها . وكذلك فإن الغرض الذى تستهدفه القيم والمعايير المهنية ، كاحترام كرامة الفرد وقيمته الذاتية وتقبله والمحافظة على أسراره وحقه فى اتخاذ قراراته بنفسه تحدد وتشكل ما يقدمه الإختصاصيون الإجتماعيون من خدمات وما يسعون إليه من أغراض . ويمكن أن نستدل مما تقدم على أن الغرض العام للخدمة الإجتماعية والغرض الذى تسعى إليه القيم المهنية يحددان الغرض فى العلاقة المهنية ويمنعان خضوع هذه العلاقة للأهواء الشخصية والتقلب . والتمسك بالغرض الذى تستهدفه القيم والمعايير الأخلاقية والمهنية ، يمثل اتجاهاً عاماً فى علاقات الخدمة الإجتماعية، ويبدو خلال العمل على تحقيق أنواع من التغير أو النمو الموجه نحو الأشخاص وبيئاتهم والتحرك معهم لزيادة قدرتهم على مواجهة مسئوليات حياتهم اليومية وتحقيق آمالهم وتحسين قيمهم .

٢ ـ الغرض الإجرائى العملى فى العلاقة المهنية : Operational purpose

وإلى جانب الغرض المعيارى فى تحديد شكل العلاقة ، فإن كل العلاقات المهنية تنمو بطريقة موضوعية فى ضوء الغرض الذى يسعى عميل معين إلى إنجازه . " فالعلاقة العلاجية " تتميز بالعمل على تحقيق غرض معين وهو زيادة

قدرة العملاء على مواجهة مشكلاتهم ، ولكن قد يحاول الإختصاصي الإجتماعي من ناحية أخرى إقناع إحدى اللجان التشريعية بالإهتمام بزيادة المعونة التي تقدمها الحكومة لفتح فصول جديدة أو إنشاء معاهد توفر التعليم والتدريب لبعض الفئات الخاصة ، أو لعلاج مشكلة التسرب ومساعدة الأفراد الذين فاتتهم فرص التعليم ، وقد يكون انحراف الغرض في مثل هذا التفاعل مثاراً للإنتقاد حول الطريقة التي تطورت بها العلاقة المهنية وطريقة استخدامها ، ولكن هذا النوع من الأغراض يمكن أن نطلق عليه الغرض الإجرائي أو العملي (Operational Purpose) للعلاقة المهنية وهو يستهدف مصلحة العميل والإسهام في مساعدته . هذه الإختلافات الدقيقة بين أنواع العلاقات المهنية ترجع إلى الإهتمام بالأغراض الإجرائية المتعددة وإن كانت كل العلاقات المهنية تشترك وتهتدي بالغرض المعياري للمهنة . وفي إطار القيود العامة التي تفرضها قيم الخدمة الإجتماعية ومعاييرها الأخلاقية فإن الغرض الإجرائي يحدد الأبعاد الخارجية للعلاقة المهنية وأساليب التعامل مع الأجهزة والمؤسسات الأخرى .

٣ ـ ارتباط العلاقة المهنية بالأهداف القريبة والبعيدة :

وإلى جانب الغرض المعياري الذي تستهدفه القيم المهنية ، والغرض الإجرائي الذي يستهدف تغييرات معينة في البيئة فإنه ينبغي أن تكون لكل العلاقات المهنية أغراض فردية متميزة ، ومثل هذه الأغراض سوف تحقق نتائجها على مدى معين من الزمن ، وسوف تختلف بطبيعة الحال نوع العلاقة المهنية التي تسعى للوصول إلى الغرض المباشر عن العلاقة المهنية التي تتطور نتيجة استمرار التفاعل لمدة كافية للوصول إلى الغرض البعيد . فإذا كانت السيدة (ج) تشترك في علاقة مهنية علاجية لأنها ترغب في توفير حياة زواجية مستقرة (غرض بعيد) ، فإن حضورها لمقابلة الإختصاصية الإجتماعية كان هدفه طلب المساعدة في حل

المشكلة التى نشأت فى ذلك اليوم بسبب أسلوب إستجابتها لزوجها عندما هاجم وانتقد طريقتها فى إدارة شئون البيت (هدف مباشر قريب يمثل خطوة على طريق الهدف البعيد) .

٤ ــ تحديد الغرض من العلاقة المهنية عملية مشتركة بين العميل والإختصاصى الإجتماعى :

يحتاج الإختصاصى الإجتماعى إلى توضيح الأغراض المباشرة المحددة للعلاقة المهنية ومناقشتها وتبادل الرأى حولها مع العميل ، وفى حالة بعض العملاء الذين ينتابهم الخجل الزائد أو الإحساس بالحرج يمكن للإختصاصى أن يناقش معهم كذلك أغراض القيم والمعايير الأخلاقية للمهنة وأغراض استخدام بعض الإمكانيات التى تتوفر فى المجتمع أو التى يمكن توفيرها . وفى دراسة لكل من ماير وتيمس (Mayer and Timms) يوضحان أن " العوائق التى تقف فى سبيل تكوين علاقة مهنية علاجية مع بعض العملاء ترجع إلى عدم فهم أغراض وقيم الإختصاصى الإجتماعى " . ويتوفر الوضع الأمثل للعلاقة العلاجية إذا حدد العميل الغرض المباشر الذى يرغب فى الوصول إليه عن طريق تبادل المناقشة والحوار بينه وبين الإختصاصى الإجتماعى ، وكيفما كان الغرض فإن مسئولية الإختصاصى الإجتماعى أن يسعى نحو إنجازه . وتنمو العلاقة المهنية لتحقيق غرض واقعى محدد ويكون معروفاً لكل أطراف العلاقة ، وتنتهى العلاقة المهنية بتحقيق الغرض أو عند الوصول إلى قرار بأنه غرض لا يمكن تحقيقه ، ووضوح الغرض وإدراكه سوف يفرض مجموعة من المعايير حول كيفية سلوك الأشخاص بين بعضهم وبعض خلال العلاقة ، وكيفية نمو هذه العلاقة وتطورها .

مظاهر تكوين العلاقة المهنية [١] :

هناك مظاهر أو دلائل متعددة تشير إلى تكوين العلاقة المهنية منها ما يلي :

١ ـ الشعور بالإرتياح المتبادل عند طرفي العلاقة المهنية وهذا الإرتياح هو ما يسمى بالألفة المهنية التى تنشأ نتيجة التفاعل الإيجابي بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل الذى يجعل كل منهما يشعر بالإرتياح والطمأنينة عند لقاء الآخر وعندئذ يقتنع العميل بقدرة الإختصاصي الإجتماعي على مساعدته وشعوره بمدى اهتمام الإختصاصي الإجتماعي بأمره ورغبته بمساعدته .

٢ ـ توافر الثقة المتبادلة بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل لأن الثقة هي أساس التفاعل والتفاعل هو أساس التعاون . وبدون هذا التعاون لا ينجح الإختصاصي الإجتماعي في عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج وخاصة وأن العميل لديه ألوان مختلفة من المشاعر السلبية التى تعوق تفاعله مع الإختصاصي الإجتماعي ونمو الثقة تخفف هذه المشاعر ويبدأ التفاعل بينهما وعندئذ نقول أن العلاقة المهنية قد تكونت بينهما .

٣ ـ إخفاء أساليب المقاومة دليل آخر على تكوين العلاقة المهنية ونحن نعرف أن العملاء في طريقة العمل مع الحالات الفردية يقاومون جميعاً التعاون مع الإختصاصي الإجتماعي وخاصة في المقابلات الأولى ويكون لديهم دوافعهم المتعددة ، وهذه الأساليب قد تظهر في كذب أو تهرب من الكلام أو تأخر في المواعيد أو صمت ... إلخ ، وبعد عدد من المقابلات يتعرف العميل على الإختصاصي أو يطمئن له ويبدأ يشعر بالإرتياح للقائه ، وتظهر بوادر الثقة ، وتختفي أساليب المقاومة .

---

[١] السيد رمضان ، مدخل في ممارسات خدمة الفرد (النظرية والتطبيق) ، مرجع سابق ، ص ص١٣٧ـ١٣٩ .

٤ - الرغبة الأكيدة فى العلاج ومؤازرة العميل للخطة العلاجية وتعاونه فى تنفيذها وذلك بعد أن إختفت أساليب مقاومة العميل للإختصاصى وبدأ يقتنع بقدرة الإختصاصى الإجتماعى على مساعدته ، ولذلك أصبح مستعداً لتحمل أى مسئولية يلقيها عليه الإختصاصى الإجتماعى فى سبيل نجاح الخطة العلاجية .

الجوانب العلاجية للعلاقة المهنية :

١ - تتحدد قيمة العلاقة فى قدرتها على المساهمة فى تحقيق العلاج فهى تتيح للإختصاصى فرصة مراقبة سلوك العميل وتفاعلاته واتجاهاته ، وتكون فكرة واضحة عن حدود شخصيته وكيف يمكن أن تنتج هذه الشخصية ، وما هى الطرق التى تناسبها عن غيرها .

٢ - تقبل الإختصاصى لأنواع مختلفة من التعبيرات الوجدانية (إسقاط - تحويل شعور عدائى) و إفساح المجال للتعبير الكامل عن المشاعر المكبوتة كفيل بتحقيق تخلص الفرد وتحرره من الوجدان المريض فيتزود بطاقة موجبة تغير إتجاه سيره نحو الصالح .

٣ - تتميز العلاقة بالمحايدة وعدم التحكم فى تصرفات العميل و تزوده بأمن واطمئنان نفسى مما يخلص أو يقلل شعوره بالخيبة أو الإثم أو العار فتحرر طاقاته الإنشائية فى الإتجاه للطريق السوى .

٤ - بالقبول يشعر العميل بالمؤازرة ووجود دعامة يستند إليها فيجد فى التخلص من مشكلاته دون هيبة أو تردد .

٥ - فى ظلها يحس أنه يعامل فى جو ملئ بالتفاهم والإهتمام الأمر الذى كان يفتقده من قبل فيشعر بقيمته فى نسيج المجتمع .

٦ - تمنحه فرصة مناقشة مشكلاته مع شخص بعينه يبصره بموقفه ، ويزوده بالقدرة على اكتشاف الحقائق الشخصية والبيئية المسئولة عن هذه المشكلات . وهذه البصيرة بدورها تساعده فى اكتشاف مشاكله والتخلص منها.

تكوين ونمو العلاقة المهنية :

فى تناولنا لهذا الموضوع الدقيق نحاول تحديد طبيعة العلاقة المهنية ، وكيفية نموها بين الإختصاصى الإجتماعى والعملاء ، وهذه العلاقة باعتبارها عملية علاجية فى الخدمة الإجتماعية لا تنبعث تلقائياً أو بطريقة عفوية ، كما أنها لا تظهر بصورة مكتملة وكأنها من صنع قوى غامضة أو نتيجة تفاعل كيمائى يحدث بين الأفراد ، ولكنها تنمو نتيجة تفاعل موجه نحو هدف معين ومن خلال الاستجابات المتبادلة بين كل من الإختصاصى الإجتماعى والعميل حول الموضوع المشترك الذى يهتم به كل منهما ، ويمكن الإشارة إلى أن العميل يسعى نحو " العلاقة العلاجية " عندما يرغب فى الحصول على خدمات الإختصاصى الإجتماعى . لكن يفضل القول بأن العميل بسبب انشغاله بمشكلة معينة يرى أن العلاقة المهنية يمكن أن تكون وسيلة فى الوصول إلى حل لها . وهذا يعنى أننا لا نتفق مع العبارات التى تقول أن الإختصاصى الإجتماعى يعمل على " بناء " أو " إنشاء " أو " توفير " علاقة . كما لا نوافق على مايقال عن الحاجة إلى علاقات طيبة قبل مناقشة الصعوبات التى تضغط على العميل ، فالعلاقة تنبت من خلال الإتصال الذى يدور حول مناقشة المشكلات وهى تنمو وتتطور عن طريق العمل الموجه لتحقيق غرض معين ، والعلاقة المهنية باعتبارها تفاعل موجه يسير بطريقة علمية ينبغى أن تتطور بقدر ما هو ضرورى لإنجاز الهدف . وهى ليست بالضرورة علاقة سارة أو ودية ، فأحياناً تناقش المشكلة فى موقف عاصف يسوده الغضب والتوتر ، وفى مواقف

أخرى قد تتعارض الآراء وتختلف وجهات النظر ، كما يمكن أن يسودها التعاون أو التوفيق بين عدة آراء متعارضة .

والمقصود بنمو العلاقة المهنية خلال العمل الموجه أنها ذات حركة ومسار وخصائص تهيئ لها المنشأ والتكوين والتطور ، فهي تنبت وتنمو وتتطور وتتغير ثم تصل إلى نهايتها عندما يتحقق الغرض منها . ويمثل المنظور الزمني متغيراً آخر يؤثر بطريقة مباشرة في طبيعة نمو العلاقة ومعدل تطورها . وسواء أكانت القيود الزمنية تفرض إجبارياً على عملية العلاقة المهنية تحت تأثير قوى خارجية أو تفرضها اعتبارات خاصة لانجاز العمل فى فترة محددة فإن لهذه القيود الزمنية أثر كبير فى كيفية نشأة العلاقة ونموها .

ومن المسلم به أن عدد المقابلات وتكرارها ، ومقدار الوقت المخصص للمقابلة بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل يؤثران فى المناخ الذى يسود العلاقة المهنية وسرعة نموها ، ويرى جمهور الكتاب أن وضع قيود زمنية لكل حالة فى ضوء الغرض المتفق عليه يزيد من فاعلية العمل المشترك الذى يسهم فيه كل من الإختصاصى الإجتماعى والعميل للتحرك نحو الغرض . كما يحدث فى حالة العلاج قصير المدى Short Term .

ومن ناحية أخرى فان المؤسسة التى تضم الإختصاصى الإجتماعى سوف تؤثر فى العلاقة المهنية نتيجة تفاعل المؤسسة مع عاملى الزمن والغرض ، فالمؤسسة هى التى تقوم بتحديد الغرض وأبعاده فى ضوء سياستها وأهدافها .

دور الإختصاصى فى تنمية العلاقة المهنية :

يستخدم الإختصاصى الإجتماعى أساليب متباينة لتنمية العلاقة المهنية ، فتنمية العميل ومساعدته على التعبير عن مشكلته ، وإستجابته بطريقة مثمرة تشعر العميل أن هناك شخصاً قد فهمه واحتواه وشجعه وذلك يكسب العميل إدراكاً أوضح

لمشكلته وكيفية حلها ، وهنا تصبح بعض المبادئ الأخلاقية كالتقبل والتقدير ذات أثر كبير في تنمية الألفة بينهما . ولتحقيق التجاذب المتبادل بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل فإنه يجب إيجاد أرضية مشتركة من الإهتمامات بينهما ، والتعبير عن الإحترام المتبادل مع التأكيد على أهمية دور الإختصاصي والمؤسسة ، محاولاً في ذلك تغيير المفاهيم والمدركات السلبية إلى أخرى ايجابية ، ويمكن للعلاقة المهنية أن تقوى من خلال التركيز على إقامة دليل وإثبات أن العميل لديه من الكفاءة والقدرة ما يجعله شخصاً مشاركاً في التوصل إلى حل المشكلة وذلك من خلال إسناد بعض الأعمال لديه وتزويده ببعض المهام التي يهتم بها العميل ويكون قادراً على إنجازها.

وهناك بعض الإعتبارات والإجراءات التي تساعد الإختصاصي على تنمية العلاقة المهنية منها :

١ - يجب على الإختصاصي الإجتماعي توثيق عرى العلاقة المهنية بطريقة تشبع الحاجات الفردية للعميل بعيداً عن عملية القولبة Steriotyping ونقصد هنا التفريد في المعاملة واضعاً في اعتباره عدم الجرى وراء إختيار أفضل العملاء ، حيث أن كل الأفراد في حاجة إلى مساعدة ، بقدر ما ، وبطريقة ما .

" Allpeople can be helped to some degree in someway "

وإذا نظرنا إلى الحاجات النفسية التي يحتاجها العميل عند مقابلته للإختصاصي الإجتماعي فإن د. عبد الفتاح عثمان يرى أن العميل [١] يحتاج أن يعامل كفرد خاص له سماته الفردية المتميزة وله قيمه ومعتقداته واتجاهاته وهنا نطبق معه مفهوم الفردية ، كما أنه يشعر بأنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، مرجع سابق .

وهنا نطبق معه مبدأ التقبل،ويحتاج أيضاً لأن يمارس حقه فى ممارسة حريته كإنسان يملك مقدرات نفسه فى حدود ضوابط معينة وهنا نطبق معه مبدأ المسئولية الذاتية ، كما يحتاج العميل للتعبير الحر عن مشاعره الحبيسة ، ولابد أن يتيح له الإختصاصى مناخاً يسمح له بالتفاعل الوجدانى المتزن ، ولاشك أن العميل يتطلع للمساعدة دون لوم أو إدانة ومن ثم فعلى الإختصاصى تجنب إدانته .

ويرى تيلبورى D.E.F. Tilbury أن العميل يحتاج إلى أن يعامل بفردية ويحتاج إلى من يسمعه ويتقبله ويفهمه ويساعده كما يحتاج إلى أن يتحدث فى حرية (١) .

٢ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى تيسير مرحلة التعارف الأولى وذلك من خلال تشجيع العميل على أن يعبر عن نفسه وعن مشكلته وعن حاجاته، ويجب أن يضع الإختصاصى الإجتماعى فى إعتباره أن الأشخاص عموماً قد يظهرون أنفسهم فى اللقاءات الأولى بأحسن ما يكون " Best Self " أو أسوأ ما يكون "Worst Self" وذلك سعياً وراء اختبار قوة وحدودومعايير يقظة وكفاءة الشخص الآخر ، ومن هنا يمكن أكتشاف نقاط التجاذب المتبادل المشتركة بينهما .

٣ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى تشجيع العميل على التعبير عن مشاعره وتوقعاته وخاصة المشاعر السلبية منها ، وهنا يجب البدء مع العميل والتركيز على مشاعره نحو موقفه الحالى من خلال البدء مع العميل حيث هو " to Begin Where the Client is " والإصغاء الكامل له فى أناة " Give him a full patient hearing " .

٤ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يسرع بقدر الإمكان فى تقدير المساعدة للعميل فى الموضوعات التى تتعلق بمشاعر اللوم والمسئولية

---

(١) D.EF. Tilury, casework in context Abais for practce, Library of congres catalpging on Publication. data 1977 .

والخجل والذنب المرتبطة بالمشكلة ، وقد تظهر هذه المشاعر فى صورة أعراض متلازمة Syndrame من اللالوم أو " البراءة " Blameless واليأس Holpeless وأنه إنسان عديم الحيلة Helpless ، وقد تكون هذه الأعراض والمظاهر (B.H.H) تعبيراً عن عمل الخطأ " Wrong Doing " أو قد تكون دعوة أو نداء لإحتوائه ، بإعتباره عضواً فى المجتمع ، وهنا يجب أن نذكر أن المشكلة ليست من مساهماته وحسب . ولكنها نتاج تفاعل بينه وبين البيئة الإجتماعية الأخرى ، ولكن قد تكون لديه حاجة فى بعض الأحيان إلى تنمية الإحساس الحقيقى بالذنب ، كما قد يحتاج العميل إلى المساعدة لتخليصه من مثل هذه المشاعر من خلال التكفير عنها وردها لأصلها وإصلاحها .

٥ - يجب أن يضطلع الإختصاصى الإجتماعى القيام بدور قيادى جماعى فى نسق العميل المحيط.فتوضيح نقاط الإختلاف بين العميل والمحيطين به ، والمساهمة فى إيجاد المهام والتوصل إلى الأهداف ذات الإهتمام المشترك كنقطة انطلاق لعمل جماعى خلاق كلها أساليب تيسر انطلاقة الإختصاصى الإجتماعى وقدرته على تحقيق عملية المساعدة .

٦ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يوضح بصراحة دوره ودور العميل لكى يرسخ فى ذهنهما معاً توقعات حقيقية ، وذلك تحقيقاً لتكامل الأدوار وتناغمها بينهما ، وهنا يجب تجاوز أوجه الإختلاف بينهما والبحث عن أرضية مشتركة من التفاهم المتبادل والجهود المشتركة .

٧ - يجب أن يشعر العميل أن هناك مساعدة قدمت له منذ اللحظة الأولى وذلك من خلال إنجاز بعض الأعمال والمهام الإيجابية أو المجزية مثل عدم حجب المساعدة عنه ، أو حرمانه منها ، وقبول طلبه أو أخذ موافقة أحد الوالدين مثلاً فى عملية المساعدة .

عناصر العلاقة المهنية :

يجمع أرباب المهن فـى مجـال الخدمـات الإنسـانية علـى أن هنـاك عنـاصر معينـة ترتبـط بالعلاقـة المهنيـة تعتـبر ضروريـة فـى تحقيـق النمـو والتغير ، وهـذه العناصر الأساسية فى العلاقة المهنية هى :

١ ـ الإهتمام بالشخص الآخر . Concern for the other

٢ ـ التعهد والإلتزام . Commitment and obligation

٣ ـ التقبل والتوقع . Acceptance and expectation

٤ ـ تقدير المشاعر وتفهمها . Empathy

٥ ـ السلطة والقوة . Authority and Power

٦ ـ الأمانة والملائمة أو الصدق والحقيقية .

Genwneness and Congruence

وهذه العناصر سوف تستخدم بحسب الغرض ونوع العلاقة وسوف نتناولها بالشرح فيما يلى :

أولاً : الإهتمام بالشخص الآخر :

يقصد بالإهتمام بالشخص الآخر أن كل ما تعرض له العميل مع صعاب أو مشكلات تصبح موضع الرعاية الصادقة للإختصاصى الإجتمـاعى وأنـه قـادر علـى نقل هذه المشاعر إلى العميل ، وفى العلاقة المهنية يعنى الإهتمام بمصحلـة العمـلاء الإحسـاس بالمسئولية نحوهـم ، ورعايـة شئونهم ، واحترامهم والرغبـة فـى تدعيـم حياتهم ، أى أن محور اهتمامنا هو حياة العميل وحاجاته ، ويتمثل هذا الإهتمـام فـى حرصنا على أن يتمكن العملاء من تحقيق كل ما يريدونه لأنفسهم ، والقيام بعمل كل ما يرغبون فى عمله وذلك فى سبيل تحقيق مصلحتهم الخاصة .

والتحفظ الذى ينبغـى أن نحتـاط لـه أن لا يجرفنـا الحمـاس حتـى لا تصبح مشكلة العميل وكأنها مشكلتنا الخاصة وننغمس فى انفعـالات العميـل المؤلمـة وبذلـك تتعذر علينا الرؤية الواضحة للموقف والتعامل معه بطريقة موضوعية .

فالإهتمام الفعلى بمصلحة العميل خلال العلاقة المهنية يعنى أن نضع مهاراتنا وعلمنا ومعارفنا وأنفسنا تحت تصرفه ، وبذلك يساهم الإهتمام بالعميل فى حركته نحو الأهداف المطلوبة . وهذا يعنى أننا نستجيب حسب حاجة العميل إلينا وليس حسب حاجاتنا لإشباع مطالبه أى أننا نهتم بالعميل حتى فى تركه حراً فى التوقف عن أداء وظيفته الإجتماعية .

وبالنسبة لكثير من الإختصاصيين الإجتماعيين يكون الأمر أكثر سهولة وأكثر اشباعاً إذا قاموا بالعمل بأنفسهم بدلاً من الترقب والإنتظار حتى يتحرك العميل بنفسه ، ونجدهم يقنعونأنفسهم بأن مظهر الإهتمام بمصلحة العميل يبدو فى العمل والإنجاز لا فى الإنتظار ومتابعة الموقف ، ولكن الواقع أن الإهتمام الحق يبدو فى رغبة الإختصاصى الإجتماعى وحماسه فى أن يكون هو الحافز لعملية المساعدة وليس المبدع أو الخالق لها .

ونعود إلى ما كتبه كيث ـ لوكاس (Kaith Lucas) وما قدمه من تفسير حول هذا المفهوم فى قوله : إن الإهتمام بمصلحة العميل يعنى الإستعداد والرغبة فى أن نتركه بنفسه يحدد الأبعاد والشروط التى فى ظلها يصبح على استعداد لقبول مساعدة الإختصاصى الإجتماعى ، وقد لا يعنى هذا بالضرورة الموافقة على تقديم مساعداتنا له تحت هذه الشروط ، ولكن الإهتمام يعنى فعلاً وفى جميع الأحوال ، اعتباره الشخص الذى يوجه إليه الفعل والعمل فى خدمة مصالحه وتوفير كل ما يمكن له من حرية فى تشكيل وصنع حياته بالطريقة التى يرغب فى أن يكون عليها.

ويعتقد بعض الإختصاصيين الإجتماعيين أن الإهتمام بمصالح العملاء يعنى " المحبة " غير أن " المحبة " أو " الكراهية " يعتبران من المفاهيم المضللة ومطالبة الإختصاصيين الإجتماعيين " بمحبة " جميع الأشخاص سوف يؤدى فى أغلب الأحوال إلى إنكار وكبت المشاعر أكثر من تغييرها . وما نقصده من مفهوم الإهتمام بمصالح العميل هو الحرص على رعايته دون أن يكون هناك محل أو معنى

لمشاعر الحب والكراهية بصرف النظر عما إذا كان العميل لطيفاً أو خشناً ، جذاباً أو غير جذاب .

ومن ناحية أخرى فإن جهود الإختصاصى الإجتماعى لفهم العميل وموقفه يجب أن يكون الدافع إليه هو الإهتمام بمصالح العميل ورغبته فى تقديم المساعدة له بشكل يؤدى إلى استفادته منها لا بسبب حاجته الشخصية فى مجرد المعرفة أو الفهم أو لتحقيق أغراضه الشخصية ، ومن الأمور المثيرة أن نلتقى بالإختصاصى الإجتماعى الذى نظر إلى مقدار أو عمق المعلومات التى أدلى بها العميل باعتبارها دليلاً على نمو العلاقة المهنية " أو نجاح المقابلة " ومما ينبغى أن نؤكد عليه أن إقدام العميل على مشاركة الإختصاصى الإجتماعى له فى مناقشة أموره الخاصة ، أو الإفضاء بأسراره وخصوصياته لشخص غريب عنه ، لا يمكن أن تعبر بأى حال من الأحوال ، عن خبرة إيجابية سهلة أو لا تسبب حرجاً للعميل ، فإذا أيقنا بذلك ، وكنا نهتم فعلاً بحياة العميل وحقوقه فينبغى أن تكون المعلومات التى يطلبها الإختصاصى الإجتماعى من العميل فى الحدود الضرورية لتفهم وتفسير تصرفاته ودوافعه وبسبب الإهتمام بمساعدته ، بمعنى أن تقتصر المعلومات على القدر اللازم لعملية المساعدة ، والسعى إلى المعرفة لمجرد المعرفة أو لإستعراض مهارته فى مقابلة العملاء لا يعنى إلا أننا نجعل من العميل حقل تجارب لجهودنا بدلاً من أن يكون موضوعاً لجهودنا .

وينقل الإختصاصى الإجتماعى تعبيره عن الإهتمام والإحترام إلى كافة أنواع العلاقات المهنية التى يقيمها مع الأشخاص الآخرين الذين يتعامل معهم ، ويبدو هذا الإتجاه فى المحافظة على مواعيد المقابلات ، أو حضور الإجتماعات ، وفى الإتفاق معهم قبل القيام بالزيارات الميدانية ، أو قبل الإجتماع مع مديرى المؤسسات أو أعضاء اللجان فى مكاتبهم ، وكل ما يدل على أن الإختصاصى الإجتماعى يحمل لهم الإحترام ، ويقدر خصوصياتهم ، ويرغب فى أن يوفر لهم كل

الفرص لكى يظهروا بالصورة التى يرغبون فيها ، وحتى يكون جو المقابلة مريحاً بقدر ما تسمح به الظروف ينبغى أن يتفق مظهر الإختصاصى الإجتماعى وملبسه مع ما تراه تقاليدهم ملائماً للإختصاصى الإجتماعى الذى يهتم بتقديم خدمة لشخص له قيمته وكرامته عن طريق الإنصات الجيد لما يدلى له من أقوال .

وبالنسبة للإختصاصى الإجتماعى لا يمكن أن يعنى الإنصات لما يقوله العميل مجرد " استماع سلبى " بل هو متابعة إيجابية واعية لما تحمله العبارات التى تصدر عن العميل ، كالألفاظ ، وملامح الوجه ، وحركة الجسم ، والأيدى ، ولغة العيون وغيرها ، وقد لا يوافق الإختصاصى الإجتماعى على ما يقال ، ولكن عليه رغم ذلك أن يقيم مقدار المشاركة التى تجرى فى الموقف ، ويجب أن يهتم الإختصاصى خلال العلاقة المهنية بصفة خاصة بتقييم استجابات العميل نحوه وحول ما يبديه له من مشاعر أو ما يقدمه له من أفكار أو خطط .

والإهتمام بمصحلة الآخرين تعنى أن الإختصاصى الإجتماعى ينظر إلى العملاء باعتبارهم أفراد لهم مقوماتهم الذاتية وأنهم يمثلون له قيمة ثمينة ، وفى العلاقة المهنية يتجاوز الإختصاصيون الإجتماعيون أهدافهم الخاصة ونظرتهم الذاتية إلى المشكلة ويكرسون جهودهم لمساعدة العميل وتحقيق أهدافه عن طريق العمل المشترك الذى يساهم فيه كل من الإختصاصى الإجتماعى والعميل .

ثانياً : التعهد والإلتزام :

قد لا يستطيع الأشخاص إقامة علاقات متبادلة مع الآخرين بصورة إيجابية دون أن يتحملوا المسئوليات التى تترتب على مثل هذه العلاقة . هذه المسئوليات التى تنشأ عن العلاقة هى التى يطلق عليها مفهوم التعهد وما يقتضيه من إلتزامات ، وتحتم العلاقة المهنية أن يرتبط كل من العميل والإختصاصى الإجتماعى بمواثيق وإلتزامات متبادلة حتى يمكن أن تحقق العلاقة المهنية أغراضها ، والتعهد بالمحافظة

على شـروط وأغراض العلاقـة المهنيـة ، والتعهـد باسـتمرار التفـاعل المتبـادل بيـن العميل والإختصاصى الإجتماعى الذى يقوم على التوحد بالمشاعر واستثماره سـوف يوفر للعميل عوامل الإطمئنـان والأمـن ، ويـؤدى إلـى الإقـلال مـن مظـاهر السـلوك الخاص باختيار نوع العلاقـة وإستجلاء طبيعتها عن طريـق " المحاولـة وتصحيـح الخطأ " الذى يميز عادة مرحلة البداية فى كافة العلاقـات ، وبذلـك يسـتطيع العمـلاء توجيه انتباههم وطاقتهم نحو العمل الفعلى بدلاً من استخدام جهودهم فى حماية الذات والإلتجاء إلى السـلوك الوقـائى أو الدفـاعى الـذى قـد يبـدو فـى عمليـات الإسـقاط أو التبرير أو الإنكـار أوالتحويـل وغيرهـا مـن العمليـات الدفاعيـة ، وبمجـرد الإرتبـاط بالتعهد على تحمل المسئوليات التى تنشأ عن العلاقة ، والإتفـاق علـى طبيعـة القيـود التى يفرضها الوقت ، والمكان والغرض ، يستطيع كل طـرف مـن أطـراف العلاقـة أن يتنبأ بسلوك وإتجاهات وتفاعل الطرف الآخر ، ويجد كل منهما فى هذه التنبـؤات سنداً يعتمد عليه .

ويعتبر التعهـد والإلـتزام بتحمـل مسـئوليات مشـتركة بالإضافـة إلـى تحديـد وتوضيح الغرض ، وتحديد وقت ومكان المقابلات من العمليـات الأساسية فـى نمـو العلاقة المهنية .

ومن الجدير بالملاحظة أن كل شخص يتقدم للحصـول علـى المسـاعدة مـن شخص آخر ، يدرك شعورياً ضرورة التمسك بتعهدات وتحمـل مسـئوليات معينـة ، ولكن غالباً ما يكون الخوف ممـا قـد تتضمنـه تعهـدات العميـل مـن إلتزامـات أو مـا تفرضه عليه من واجبات هو العائق الذى يمنعه من طلب المساعدة . أما الإلتزامـات العامة التى نتوقع عادة أن ينفذها العملاء فتشمل عرض وتقديم المشكلة بكـل أبعادهـا فى دقة وأمانة ، والكشف عن موقفهم منهـا ، والأسـاليب التـى يتبعونهـا فـى التغلـب على المشكلة ، ثم التوافق مع أبسط الشروط الإجرائية للعلاقة المهنية كالحضور إلى

المكان وفى الزمان المحددين لإجراء المقابلة ، والمشاركة بقدر ما تسمح به قدراتهم فى حل المشكلة المحددة . .

والمفروض أن يحرص العملاء على تنفيذ هذه المسئوليات على قدر ما يمكنهم ، ورغم ذلك فإن هذه الإلتزامات يمكن إعادة مناقشتها معهم دون أن توجه إليهم إدانة أو عقوبة بسبب الإخلال بإلتزاماتهم .

أما الإختصاصيون الإجتماعيون فينبغى عليهم أن يتمسكوا بتعهداتهم ويتحملوا مسئولياتهم نحو العملاء وليس بمقدورهم أن يتحللوا منها ، ولا يمكنهم تغيير أو تعديل الشروط التى التزموا بها دون موافقة ومشاورة العملاء . وتتضمن إلتزامات الإختصاصى الإجتماعى تنفيذ الشروط الإجرائية للعلاقة المهنية كاملة من ناحية الحضور فى المواعيد والأماكن التى سبق الإتفاق عليها ، وكذلك الحضور كلما استدعت الضرورة ذلك للتشاور فى بعض المواقف الطارئة ، كما يلتزم الإختصاصى بتركيز العمل المشترك على مشكلة العميل ، وتوفير نوع العلاقة المهنية والمناخ الذى يؤدى إلى المشاركة وتحقيق النمو والتغير .

وأخيراً فإذا نظرنا إلى التعهد باعتباره اتفاق متبادل بين العميل والإختصاصى الإجتماعى فإنه يفقد صلاحيته إذا أدخل الإختصاصى الإجتماعى حالاته المزاجية الشخصية فيه . وإذا كان التعهد يعبر عن رغبة الإختصاصى الإجتماعى الحرة والأكيدة لتحقيق أغراض العلاقة المهنية فينبغى أن لا يتوقع عائداً يؤكد به جدارته المهنية ، أو يزيد من تقديره الذاتى لنفسه ، أو يحفظ مكانته ، ويكون التعبير عن هذا التعهد عن طريق الثبات على المبدأ ، والإخلاص وما يتضمنان من مسئولية ، والمحافظة على كرامة العميل وفرديته ، فى شكل أفعال وتصرفات تنم عن المشاعر والإدراك العميق للعميل وموقفه .

ثالثاً : التقبل والتوقع :

سبق لنا مناقشة مفهوم التقبل كمبدأ من مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية ونتعرض له هنا باعتباره عنصر فى العلاقة المهنية ، ويمكن أن ننظر إلى التقبل على أنه عمل إيجابى نقوم فيه بإستقبال العميل إستقبالا ودى يبدد من نفسه التردد والشك ، نؤمن به ونثق فيه ، ونستقبل كل مايقدمه لنا من جوانب ذاته مع احترام قدراته وقيمته كإنسان ، والإيمان بقدرته على النمو والنضج والتغير ، وأن ندرك أن سلوكه يمكن تفسيره باعتباره محاولات منه للبقاء والتعامل مع الحياة .

ويعنى التقبل أن تستند تصرفاتنا على التسليم بأن طبيعة الحياة الإنسانية توجب أن يكون للإنسان مشكلات ، وأن تكون له قرارات بعضها سليم وبعضها طائش ، بعضها منطقى وبعضها متهوراً أو مندفع ، وأن الإنسان يساهم فى صنع مصيره فى حدود الإمكانيات المتاحة له ، والموارد التى يمكنه التحكم فيها ، ولذلك فإن المعنى الأكثر ملائمة لمفهوم التقبل هو " الجهود الإيجابية لفهم وتفسير سلوك العميل " بدلاً من مجرد الإمتناع عن إصدار الأحكام على سلوكه " .

ولعل العنصر الأساسى فى التقبل هو معرفة العميل ، باعتباره فرداً له مقوماته وخصائصه ، والثقة فى قدراته ، وترتبط معرفة العميل بما يبذله الإختصاصى الإجتماعى من جهود لإستيعاب وفهم واقع العميل وخبراته ، كذلك معرفة قيم العميل وحاجاته وأهدافه ، والإلمام بمكونات البيئة التى يعيش فيها ، وظروف حياته والإطار المرجعى لمكوناته الشخصية والإجتماعية . أما النظر إلى العميل كفرد فيعنى رؤيته كإنسان له مشاعره وأفكاره وخبراته الخاصة التى تميزه عن غيره من الناس ، هذه النظرة تفرض على الإختصاصى الإجتماعى أن لا يضع الأشخاص فى تصنيفات عامة ترتبط بجماعة أو طبقة أو سلالة ، على الرغم من أهمية معرفة الطريقة التى تؤثر بها السلالة أو الطبقة أو الجنس فى ما يحدث من تفاعل بين العميل والإختصاصى الإجتماعى ، أما الثقة أو التوقع فتعنى أن

الإختصاصى الإجتماعى يعتقد ويؤمن بقدرة العميل على اتخاذ قراراته بنفسه وممارسة التوجيه الذاتى أى يؤمن أنه من حق كل فرد ومسئولياته أن يتخذ كل ما يمكنه من قرارات ترتبط بتشكيل حياته الخاصة إلى جانب تقديره لمصلحة الآخرين ورفاهيتهم .

أما التوقعات Expectations فهى التصورات الذهنية التى يتمثلها الفرد حول المستقبل ، وهى تؤثر بدرجة كبيرة فى مشاعره وأنماطه السلوكية الحالية ، ويقول فرويد (Freud) أن التوقع الذى يسوده الأمل والثقة يمثل قوة فعالة مؤثرة ينبغى أن نقدره وندخله فى حسابنا .. فى كل ما نبذله من جهود لتحقيق نتائج العلاج ولذلك ينبغى أن يضع الإختصاصى الإجتماعى فى اعتباره ما يتصل بالتوقعات فى تفاعله مع العملاء وهناك على الأقل ثلاثة عوامل للتوقعات ينبغى أن تؤخذ فى الإعتبار وهى :

١ - طبيعة شعور الإختصاصى الإجتماعى وتوقعاته نحو قدرة العملاء أو رغبتهم أو استعدادهم للتغير ، وقدرتهم على المشاركة الإيجابية لتغيير موقفهم .
٢ - توقعات العملاء لما سوف يقدمه الإختصاصى الإجتماعى لهم من خدمات .
٣ - توقعات العملاء حول النتائج التى سوف تسفر عنها عملية المساعدة .

شعور الإختصاصى وتوقعاته نحو قدرة العملاء :

تؤكد الدراسات الميدانية على أن ثقة المدرس فى قدرة تلاميذه وتوقع تفوقهم يدفع بهم إلى النجاح الدراسى ، كما أن ثقة الطبيب فى رغبة المرضى فى تنفيذ تعليماته من الإستفادة بجهوده العلاجية يدفعهم إلى التقدم بخطوات نحو الشفاء، هذا المبدأ الأساسى ينبغى أن يأخذ به الإختصاصى الإجتماعى فى علاقاته مع الأشخاص الذين يتعامل معهم خلال حياته المهنية ، ويحتاج الإختصاصى

الإجتماعى إلى إدراك مشاعره الداخلية نحو الأشخاص الذين يقوم على مساعدتهم حتى تتحقق فاعلية المساعدة ، وحتى يكون الإختصاصى الإجتماعى مؤثراً فى نجاح عملية المساعدة أو غيرها من عمليات التغير ينبغى عليه أن يتوقع قدرة عملائه على النمو واستعدادهم لتغيير أسلوب حياتهم إذا توفرت لهم فرص المساعدة والتدعيم الملائمين . وعلى الإختصاصى الإجتماعى أن يؤمن بقوة الدافع إلى النمو الذى يتوفر فى كل شخص إذا كان يرغب فى تحقيق تغيير فعال لعملائه .

توقع العميل حول مساعدات الإختصاصى الإجتماعى :

أشارت كثير من الدراسات التى اهتمت بتقييم فاعلية المساعدة فى الخدمة الإجتماعية إلى أهمية توقعات العميل وما ينتظره من الإختصاصى الإجتماعى ويعرض ماير وتيمس (Meyer and Timms) الموقف التالى لتوضيح هذا الموضوع .

" دفعنى إنغماس زوجى فى المقامرة إلى ضرورة البحث عن حل للمشكلة وبعد تفكير عميق رأيت التوجه إلى وحدة رعاية الأسرة لعلى أجد المساعدة الملائمة فى مثل هذا الموقف . وعند مقابلة الإختصاصية الإجتماعية وجدت أن كل ما تريده منى أن أتحدث معها ـ وسألتنى كيف كانت حالته عندما أقبل على المقامرة ، وهل كنتما تتشاجران وبعض أسئلة أخرى سخيفة من هذا القبيل . لقد أبدت اهتماماً بى ، وكانت تحاول مساعدتى مما جعلنى أشعر أن هناك فعلاً من يهتم بشئونى ، ولكنك لا تستطيع ايجاد حل لمشكلة ما عن طريق تبادل الحديث حولها فقط . لقد كان عليها أن تفعل شيئاً ما لحل المشكلة .

وبينما حصلت هذه السيدة على نوع من المساعدة نتيجة اتصالها بالإختصاصية الإجتماعية إلا أن سلوك الإختصاصية الإجتماعية أصابها بالجزع والإضطراب . مما أدى إلى انقطاعها وعدم الإستمرار فى الذهاب إلى الوحدة بعد

عدد من المقابلات ، أدركت بعدها عدم جدوى هذه المقابلات ، واكتشفت أن الإختصاصية الإجتماعية لم تفعل لها شيئاً . وقد لا يتمكن العملاء من الإستفادة بمساعدة الخدمة الإجتماعية ما لم تتطابق توقعاتهم مع ما يدور فعلاً خلال تفاعلهم مع الإختصاصي الإجتماعي . أي أنه كلما اقتربت توقعات العميل من توقعات الإختصاصي الإجتماعي حول ما يدور بينهما من تفاعل خلال العمل الذي يشتركان فيه كلما زادت فاعلية هذا العمل في تحقيق أغراضه . أما إذا كان سلوك الإختصاصي الإجتماعي أثناء ما يجري فعلاً من عمل يبتعد بدرجة كبيرة عن التوقعات التي ينتظرها العميل فسوف ينسحب مباشرة ولا يجد مبرراً لإستمرار العلاقة .

يتبين مما سبق أهمية قيام الإختصاصي الإجتماعي خلال المقابلات الأولى مع العميل باستطلاع المساعدة التي يتوقعها العميل ، ويحدد الإختصاصي الإجتماعي إذا كانت هذه التوقعات تطابق ما يمكن عمله في الموقف المطروح ولا جدال في أن مناقشة هذه الأمور مع العميل تعتبر على جانب كبير من الأهمية لكل من عملية المساعدة والعلاقة المهنية . وخلال هذه المناقشات إذا تبين عدم تطابق توقعات العميل مع ما يمكن أن يقدمه الإختصاصي الإجتماعي من خدمات فلابد من أن يعدل أحدهما العميل أو الإختصاصي الإجتماعي توقعاته أو يغيرها بصورة تحقق التطابق بينهما وذلك في حالة رغبة الإختصاصي الإجتماعي أن يكون إيجابياً في مساعدة العميل .

توقعات العملاء حول نتائج عملية المساعدة :

ويبدو العنصر الثالث في التوقع فيما يعتقد العملاء من أنهم سوف يحققون نتائج إيجابية من وراء تفاعلهم مع الإختصاصي الإجتماعي . وتظهر نتائج توقعات المستقبل وانعكاسه على عمليات النمو والتغيير في اتجاهات العملاء نحو

الإختصاصيين الإجتماعيين من ناحية الثقة فى جدراتهم والإيمان بقدرتهم على تقديم المساعدة فى كل من الموقف الراهن وموقف المستقبل .

رابعاً : التفاعل مع مشاعر العميل " تقدير المشاعر " أو التجاوب Empathy :

يجمع الإختصاصيون الإجتماعيون على أن التفاعل مع مشاعر العميل وتفسيرها من بين العناصر الضرورية فى العلاقة المهنية ، وتعنى هذه العملية القدرة على الغوص فى مشاعر ومعاناة العميل ، وكذلك ، إدراك ما يشعر به العميل وما يعانيه دون أن يفقد الإختصاصى الإجتماعى ذاته فى هذه العملية . أى أنه يشعر بما يجرى فى نفس العميل وكأنها مشاعره الخاصة ولكن دون أن يتصرف كما يتصرف العميل . وكما تقول بيرلمان " يعبر الإختصاصى الإجتماعى فى هذه العملية عن توحده مع العميل فى مشاعره ، ولكنه لا يشعر بأنه العميل بل هو يشترك معه فقط فى الإحساس بمشاعره [١] ويبذل الإختصاصى الإجتماعى جهداً إيجابياً فى هذه العملية ليتمثل الإطار الإدراكى للعميل دون أن يفقد إدراكه الحسى الشخصى ويستخدم هذا الإدراك فى الفهم والتفسير حتى يتمكن من مساعدة العميل .

ويعرف كارل روجرز Carl Rogers [٢] تقدير المشاعر بأنه " الإدراك الحسى الدقيق للإطار المرجعى الداخلى لشخص آخر وما يتضمنه من مشاعر كما لو كان نفسه هو الشخص الآخر ، ولكن دون أن يتخلى عن "شرط كما لو كان ". أى أنه يدرك طبيعة المشاعر التى يحس بها الشخص الآخر وكأنها تجرى فى نفسه هو وهذا يعاونه على فهمها وتفسيرها ولكن ليس على أنها مشاعره التى توجه تصرفاته .

---

(١) Perlman. Harris Helman. op.Cit P. 710 .

(٢) Rogers. Client centered therapy I m c u Pateerns (Ed) Theories of counseling and psychotherapy. New york : Harper Row. 1966, P.P 378 - 413 .

ويشير كيث ـ لوكاس Keith - Luccas [١] إلى أن التفاعل مع مشاعر العميل يعنى فهم وتفسير مشاعر العميل نحو موقفه ، ومعرفة تأثير هذه المشاعر فى أعماقنا وكيف يمكن أن تكون مثل هذه المشاعر قاسية وباعثة على اليأس بالنسبة للعميل ، ولكن دون مطالبة الإختصاصى الإجتماعى بأى حال من الأحوال أن تكون له مثل هذه المشاعر باعتباره المسئول عن تقديم المساعدة .

وحتى يتمكن الإختصاصى الإجتماعى من تعلم عملية التجاوب مع مشاعر العميل ينبغى أن يعمل على تنمية ملكاته وقدراته على تخيل الآخرين . كما عليه أن يتخلى عن كل التصورات الذهنية الجامدة التى قد تدفعه إلى تغيير الواقع الماثل أمامه حتى يطابق توقعاته المسبقة التى تصورها عن الأشخاص وتتوقف دقة التفسير والتحليل على حساسية الإختصاصى الإجتماعى وبديهته وقدرته فى الإستفادة من الكلمات والإيماءات وتعبيرات الوجه والتقارير وغيرها من الوسائل التى يمكن عن طريقها أن يتعرف على واقع العميل ، إلى جانب ما عرفه عن العملاء من ناحية خبراتهم وسلوكهم ومشكلاتهم وعلاقاتهم ، ومعرفة ما يريدونه وما يتمنونه لأنفسهم ، هذا بالإضافة إلى معارفه النظرية وخبراته فى عملية المساعدة أو العلاج .

والواقع أن الإختصاصى الإجتماعى إذا شعر كما يشعر العميل وتصرف بطريقته فلن يكون هناك فرق أو اختلاف فى التفكير والمشاعر وتكون النتيجة عجزه عن تحقيق أهداف التغير أو العلاج ، ولذلك يحتاج الإختصاصى الإجتماعى أيضاً إلى قدرة على التجرد والإنفصال عن مشاعر العميل والإقتراب منها بالقدر الذى يسمح له بفهمها وتفسيرها وتعليمها .

وقد يجد الإختصاصيون الإجتماعيون المبتدئون صعوبة فى التوفيق والتوازن بين مطالبتهم بالإحساس العميق بمشاعر العميل وكأنها مشاعرهم ومطالبتهم بالتجرد عن مشاعر العميل والإستقلال عنها . إلا أن اكتساب هذه المهارة

---

[١] Keith - Luccas Alan, Op. Cit, P. 80 - 81 .

يعتبر من بين المجالات التى تساهم فيها عملية الإشراف بمساعدات كبيرة ، ويستطيع المشرف الماهر عن طريق التعليقات والأسئلة مساعدة الإختصاصيين على ملاحظة أنفسهم . واكتساب استبصار فى الدور الذى يقومون به فى العلاقة المهنية. وبذلك ينمو لديهم إدراك بالذات المهنية باعتباره من الخصائص الأساسية فى كل علاقات الخدمة الإجتماعية .

خامساً : السلطة والقوة :

كثيراً ما يؤدى سوء الفهم حول ارتباط السلطة بالعلاقة المهنية إلى التأثير فى التوافق الذى ينبغى أن يتوفر بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل ، و يمكن أن تعرف السلطة بأنها صلاحيات يفوضها المجتمع والمؤسسة إلى الإختصاصى الإجتماعى ويمتلك بمقتضاها قوة التأثير أو الإقناع ، ويستمد هذه القوة نتيجة ما لديه من معارف علمية معينة ، وخبرات ، ومن المركز الذى يشغله فى المؤسسة ، ومن ثم يوجد أمامنا مظهران للسلطة فى العلاقة المهنية العلاجية ، الأول يمكن أن نطلق عليه المظهر الخاص بالمؤسسة وعنه ينشأ مركز الإختصاصى الإجتماعى ووظيفته فى تنفيذ أهداف المؤسسة وبرامجها ، أما الجانب الثانى للسلطة فهو المظهر السيكولوجى بمعنى أن العملاء يوافقون على ما لدى الإختصاصيين الإجتماعيين من قوة التأثير أو الإقناع ويقبلون ذلك باعتبارهم مصدراً للمعلومات والنصحية وكمتخصصين فى مجال عملهم ، ومن البديهى أن الشخص عندما يجد نفسه فى حاجة إلى المساعدة فسوف يتجه نحو شخص تتوفر لديه قوة العلم والمعرفة والمهارة والقدرة على تقديم المساعدة ، فإذا سلم الإختصاصيون الإجتماعيون بصحة افتراضات العملاء من حيازتهم لهذه السلطة فإن العلاقة المهنية سوف تتشكل فى مواقف يشعر فيها العميل بالأمان والأمن فى وقت فشلت فيه قوة العميل الذاتية فى أن توفر له هذه الحماية .

ولا يمكن أن توصف السلطة والقوة فى العلاقـة المهنيـة بأنهـا " حسـنة " أو "سيئة " فى حد ذاتها ، فهى قائمة بصورة دائمة فى كافة المواقـف ، ويحـاول بعـض الإختصاصيين الإجتماعيين التخلى عن هذا الدور أو ينكرون ما لديهـم مـن سـلطة ، والواقع أن هذا التصرف من جانب الإختصاصى الإجتماعى سوف يـؤدى إلـى قلـق العميل وحيرته نتيجة ما ينتابه من شكوك حـول الأسـباب التـى تدعـو الإختصـاصى الإجتماعى إلى إخفاء طبيعة عمله ، فى الوقت الذى يدرك فيه العميل جيداً ما يتمتـع به الإختصاصى من سلطات .

والعبرة هنا تكمن فى كيفية استخدام السلطة فى العلاقة المهنية ، والواقع أن العلاقـات الإنسـانية تـؤدى جميعهـا إلـى نمو وتطـور القوانيـن التـى تحـدد الأنمـاط السلوكية المقبولـة التـى يرضـى عنهـا الأشـخاص الذيـن يرتبطـون بهـذه العلاقـات ، ويعتـبر مظهـر السـلطة فـى العلاقــات إحـدى المشـكلات التــى كثـيراً مـا تواجـه الإختصاصيون الإجتماعيون فى استخدام العلاقة المهنية فى العملية العلاجية بخلاف استخدامها فى الأغراض المختلفة الأخرى ، ويبدو ذلك واضحاً بالنسبة لإختصاصى تنظيم المجتمـع أو مـع إختصـاصى البحث الإجتمـاعى والإختصـاصى الـذى يقـدم الإرشاد والمشورة الذين يرتبطون مع عملائهم بعلاقة سلطة محددة وواضحة لجميـع الأطـراف المعنيـة . بينمـا يختلـف ذلـك الموقـف فـى علاقـة العمـلاء بالإختصـاصى الإجتماعى فى العملية العلاجية ، ولعل مناقشة موضوع السـلطة بيـن الإختصـاصى الإجتماعى والعميل فى العلاقة المهنية العلاجية من أهم العوامـل التـى توجـه جهـود الإختصاصى الإجتماعى وأعماله .

وعندما يقول الإختصاصى الإجتماعى للعميل " أننا سوف نلتقى يوم السـبت من كل أسبوع ، إذا كان هذا الموعد يلائمـك " . أو عندمـا يقـرر أن يشـمل العـلاج شخصاً آخر من أفراد الأسـرة ، فإنـه فـى الواقـع يفـرض الشـروط اللازمـة للعلاقـة

المهنية . أو عندما يشير بتحويل العملاء إلى بعض المؤسسات كالعيادات النفسية أو المستشفيات ، فكل هذه التصرفات أمثلة واضحة لممارسة السلطة .

سادساً : الأمانة والملائمة أو الصدق والحقيقية :

تتوقف العلاقة المهنية الفعالة على الصدق والملائمة ، ويقصد بهما أن تقوم علاقة الإختصاصى الإجتماعى بالعملاء ونظرته إليهم على أساس الأمانة والصراحة والوضوح . وعن طريق السلوك وأشكال الإتصال الأخرى بهم ينبغى أن يتوفر التقارب ونقاط الإلتقاء والإنسجام بين الطرفين بما فى ذلك الإنسجام والتطابق بين نسق القيم والذات المهنية .

وحتى يتمكن الإختصاصى الإجتماعى من تحقيق الصدق والإنسجام لابد من أن تتوفر له الخصائص التالية :

١ ـ معرفة صادقة بالذات ، وتحديد حقيقة هذه الذات ، وحقيقة ما يقدمه من جهود لعملائه .

فالإختصاصى الإجتماعى الذى يمكن أن يتصف بالواقعية والأمانة والتطابق مع العميل خلال العلاقة المهنية العلاجية هو الشخص الذى يعرف نفسه ويستطيع مواجهة نفسه فى موضوعية ولا يخاف معرفة ما هو عليه ، ويمكنه الإقبال على تنمية علاقة مهنية دون أن يكون فى نفسه ما يحاول إثباته أو تأكيده أو حمايته ولذلك لن يخاف مواجهة مشاعر الآخرين ، وحتى يمكن توفير التطابق أو الملائمة بينه وبين العميل يحتاج الإختصاصى الإجتماعى إلى مواجهة وفهم مشاعره نحو كثير من الخبرات والمشكلات الأساسية فى حياة العميل والتى شارك فى مناقشتها وأطلع عليها ، وبذلك يستطيع أن يميز بين مشاعره الخاصة وبين مشاعر العميل ، وعلى سبيل المثال ينبغى أن يراجع الإختصاصى الإجتماعى مشاعره نحو الأكاذيب التى يسمعها ، إنها تغضبه ورغم ذلك يريد أن يبدو وكأنه لم يتأثر بها ، ولكن هل يمكن

أن يتحرر الإنسان من بعض أنماط السلوك أو المشاعر التي لا يحبها ؟ وهل يعني تحرره منها أنه سوف يساعد العميل ؟ أليس من الأفضل الإعتراف بوجود هذه المشاعر والإقبال على مناقشتها وفهم ما تعنيه بالنسبة للعميل ؟ إن واجب الإختصاصي الإجتماعي أن يكون صادقاً مع نفسه ويواجه العميل بكل ما تفرضه المؤسسة من قيود ، وشروطها لتقديم خدماتها ولا يحاول إخفاء أو تحريف هذه الحقائق التي يظن أنها قد تمثل ضغوطاً إضافية على العميل .

٢ - معرفة دقيقة واضحة بسياسات المؤسسة وأهدافها وإجراءاتها ، فالعنصر الذي يوفر للإختصاصي الإجتماعي القدرة على التقارب والإلتقاء بالعميل يبدو في معرفة ما يعنيه دور المؤسسة وسياستها ومركزها بالنسبة له وكذلك بالنسبة للعميل . فمن ناحية كيف يريد الإختصاصي الإجتماعي أن ينظر إليه العملاء ، ومن ناحية أخرى كيف ينظر إليه العملاء فعلاً باعتباره ممثلاً للمؤسسة أو لخدمة معينة .

كذلك يلتقي الإختصاصي الإجتماعي والعملاء في نوع معين من الأبنية البيروقراطية ، ويحتاج الإختصاصي الإجتماعي إلى دراسة البناء البيروقراطي للمؤسسة ومركزها في المجتمع ومواردها المالية التي تدعم وصول خدماتها للعملاء والإختصاصي الإجتماعي الذي لا يدرس مثل هذه الأمور في أمانة وصدق ولا يفسر ما تعنيه بالنسبة لعملائه سوف يبدو أمام العميل منفصلاً عن واقع حياته .. ومن هنا كان إطلاق صفة الأمانة والواقعية على الإختصاصي الإجتماعي بمعنى فحص ومعرفة دوره وأعماله في علاقتها بالمؤسسة وبالعملاء ، وأنه قادر على أداء كل ما يتطلبه هذا الدور والمهام بصدق وصراحة وتحمل مسئوليات أعماله وآثارها على العميل .

وهناك فكرة شائعة من أن العلاقة المهنية الصادقة لا يمكن أن تكون علاقة موضوعية لإرتباطها بالمشاعر والعواطف ، والواقع أن التطابق والتوحد مع العملاء

يستدعى أن يكون الإختصاصى الإجتماعى دافئ العواطف ، ولكنه يحتاج كذلك إلى عقل موضوعى متفتح منظم وإلى قنوات اتصال مفتوحة دائماً بين العقل والقلب بحيث يبدو دائماً أمام العملاء وحدة متكاملة .

٣ ـ تمثل المعرفة الصادقة بالذات والمعرفة الواضحة بسياسة المؤسسة وادماجهما فى الإهتمام بمصلحة الآخرين ، وتقبل العملاء ، والتعهد بالعمل لتحقيق رفاهيتهم ، والإلتزام باستخدام السلطة التى يوفرها دور الإختصاصى الإجتماعى ومركزه فى المؤسسة ، بحيث تتحول هذه الخصائص إلى أجزاء متكاملة من ذات الإختصاصى الإجتماعى ، ولا يكون فى حاجة إلى إعادة تذكرها أو التفكير فيها بشكل دائم أو ملح بل تصبح تصرفات تلقائية .وبالتالى يستطيع توجيه كل جهوده إلى العملاء ومواقفهم .

خصائص العلاقة المهنية :

تتحدد خصائص العلاقة المهنية من خلال أغراضها المختلفة :

١ ـ العلاقة المهنية حالة تنمو وليست أسلوباً يمارس [١] :

فالعلاقة ليست أسلوباً يمارسه الإختصاصى أو خطوة معينة يقوم بها . وإنما هى حالة من الود تنمو تدريجياً بين الإختصاصى والعميل نتيجة لتفاعل إيجابى بين العواطف والأفكار فهى ليست بشئ يصنع ولكنها ألفة مهنية Rapport تنمو ولا نلحظ منها إلا آثارها الخارجية .

هذا النوع الفريد من الإرتباط لا يمكن أن يحدث إلا بتوافر عمليات معينة يتحمل عبئها الإختصاصى الإجتماعى الذى يوجه عملية المساعدة ، وإلتزامه بتطبيق

---

[١] السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد (النظرية والتطبيق) ، مرجع سابق ، ص ص١٦٧ ـ ١٧٠ .

مجموعة من الأساليب المهنية والتى بدونها لا تنمو العلاقة المهنية ولن يكون لها وجود .

فإذا كان الفرد يرتبط بإنسان آخر فقط عندما يجد فيه الإستجابة المناسبة لإحتياجاته النفسية والإجتماعية فإن العميل بدوره ـ وهو فى موقف الألم ـ ، بل إن حساسيته لإستجابات الإختصاصى تتضاعف إذا أخذنا فى اعتبارنا ما يستشعره من ضعف أو عجز أو غضب أو خوف .

ولكن ما هى الحاجات النفسية الضرورية التى يحتاجها العميل عند مقابلته للإختصاصى الإجتماعى ؟

أ ـ يحتاج العميل أن يعامل كفرد خاص له سماته الخاصة وأنه فريد من نوعه له معتقداته وقيمه واتجاهاته وظروفه المميزة عن الآخرين وهنا يطبق مبدأ الفردية (Individualization) .

ب ـ يحتاج بأن يشعر أنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب من قوة وضعف ، وهنا نطبق مبدأ التقبل (Acceptance) .

جـ ـ يحتاج لأن يمارس حقه فى ممارسة حريته كإنسان خلق حراً يملك مقدرات نفسه فى حدود قيود محتملة من المجتمع ، وكونه عميلاً لا يسلبه هذا الحق وهنا نطبق مبدأ حق تقرير المصير أو التوجيه الذاتى .
(Self Determination)

د ـ يحتاج للتعبير المطلق عن مشاعره الحبيسة وخاصة السلبية منها والعدوانية حتى يتحرر منها ، وهنا نطبق مفهوم التعبير الهادف عن المشاعر .
(Purposeful Expression of Feeling)

هـ ـ يحتاج لأن يشعر باستجابة صادقة لهذه المشاعر وتعاطف مناسب لها،وهنا نطبق مفهوم التفاعل الوجدانى المتزن . (Controlled emotion) .

و - يحتاج ألا يدان على أفعاله اللاإجتماعية أو الإنحرافية فهى وإن كانت خطأ فهو يتطلع إلى المساعدة والأمل ولا يتطلع إلى الإدانة والإتهام، وهنا نطبق مفهوم تجنب الحكم على العميل (The mon Jud Jmental attitude) .

ز - وأخيراً هو يحتاج إلى أن تصان أسراره الخاصة التى يحرص دائماً على الإحتفاظ بها لنفسه وألا تكون مشاعاً يتناقلها الناس ، وهنا نطبق مبدأ السرية (Confidentiality) .

وإذا ما وفر الإختصاصى لعميله هذه الحاجات وإلتزم بتلك المبادئ والمفاهيم تكونت بالضرورة مشاعر الحب والتقدير والثقة والإحترام فتنمو آنذاك العلاقة المهنية . ولأهمية وجود العلاقة المهنية كمجال للعمل المهنى السليم لابد للإختصاصى من أن يراقب تطورها ونموها من حين إلى حين ليقيس ما وصلت إليه من صلابة ومتانة حتى يطمئن على قدرتها على قيادة عمليات التدخل المهنى إلى أهدافها ، ويمكن أن نعتمد على المميزات والظواهر الآتية كعلامات أو أعراض تشير إلى مدى نمو وتقدم وتكامل العلاقة المهنية وهذه العلامات هى :

أ - الشعور بوجود الإرتياح المتبادل عند طرفى العلاقة وظهور ما نسميه بالألفة المهنية .

ب - توافر الثقة عند كل من العميل والإختصاصى ، والإطمئنان إلى قدرته وحسن نواياه ، وإقبال العميل على الحديث ، والكشف عن حقيقة خبايا نفسه دون مواربة أو تمويه .

جـ - وجود التفاهم الكافى ومعرفة كلاً منهما لحقيقة الدور المطلوب فى ضوء وظيفة المؤسسة ، ورضا العميل عن شروط المؤسسة وخدماتها .

د - إختفاء أساليب المقاومة بصورها المختلفة من تأخير وتضليل وخلف الوعد وما إلى ذلك .

هـ - تعاون العميل فى حدود طاقته ونشاطه الذاتى مع الحماس للتحرك نحو الهدف .

و - مؤازرة الخطة العلاجية والإقتناع بما تم فيها من خطوات وتحمل عبأ المسئوليات التى تتطلبها .

٢ - العلاقة المهنية قيادية [١] :

يأخذ الإختصاصى الإجتماعى موقف القيادة المهنية لعملية المساعدة . وهى قيادة يستمدها من مكانته فى المؤسسة ، وقيادة يستمدها من مكانته كفرد يرغب فى مساعدة عميله ، كما يستمدها من وضعه كصمام أمن بين صالح الفرد وصالح أسرته وصالح مجتمعه فى نفس الوقت ، وأخيراً قيادة يكتسبها بالضرورة من غزارة عمله وخبرته وتكامل شخصيته ، فالعلاقة المهنية لا يمكن أن تكون بين نديين متكافئين وإلا فقدت قيمتها العلاجية . وإنما يتوقف نجاحها على ثقة العميل فى قدرة الإختصاصى وكفاءته وفى ثقته بروحه الطيبة الفاضلة . فالإختصاصى عليه أن يوجه المناقشة ويوجه التفاعل يثير هنا ولا يثير هناك ، قد يسأل أو يعلق أو يرجئ سؤاله إلى مناسبة أخرى ... وهكذا ، والعبرة هنا هى فى الكيفية والأسلوب الذى يجعل من سلطته القيادية سلطة جذابة حبيبة إلى النفس بلا أدنى تسلط أو إرغام وتمكنه من التأثير فى العميل .

٣ - العلاقة المهنية مؤسسية [٢] :

الإختصاصى الإجتماعى موظف بالمؤسسة لا يخضع لنظامها وشروطها ولائحتها فحسب بل هو مسئول عن جذب العميل إلى الإرتباط بهذا النظام فى العمل لأن المؤسسة تستمد قوتها كتنظيم اجتماعى من ارتباطها بالأهداف التى حددها لها المجتمع .

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ص١٣٢ - ١٣٣ .

[٢] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص١٧٣ - ١٧٥ .

وهناك بعض الإعتبارات التى يجب أن يبتعد عنها الإختصاصى حتى لا تخرج العلاقة عن كونها مؤسسية إلى علاقة شخصية بينه وبين العميل منها :

أ - لا يجوز للإختصاصى أن يجعل مكان إلتقائه ومقابلته للعميل فى مكان لا يرتبط بموضوع المشكلة التى يعمل مع العميل على علاجها فلا يجوز مثلاً أن يحدد مقابلات مع العميل فى منزل الإختصاصى لأى سبب من الأسباب لأن ذلك سيتيح للعميل فرصة للإطلاع على جوانب حياة الإختصاصى .

ب - قد يحاول بعض العملاء توثيق الصلة بينهم وبين الإختصاصى بتقديم بعض الهدايا وذلك تعبيراً عن تقبلهم لرعايته . فبقبول الإختصاصى لتبادل الهدايا تخرج العلاقة عن حدود المؤسسة إلى تعامل شخصى كما أن بعض العملاء عند قرب إنتهاء التعامل معهم يحاولون تقديم بعض الهدايا تقديراً له ويجب ألا يقبلها إذ أن قبول الهدايا يؤثر فى قدرة الإختصاصى على التمسك بشروط المؤسسة ونظامها .

جـ - يحاول بعض العملاء نتيجة شعورهم باهتمام الإختصاصى الحصول على مساعدات شخصية منه،كما أن بعض الإختصاصيين الجدد يشعرون بالأسى الشديد نحو ظروف بعض العملاء فيحاولون تقديم بعض المساعدات الشخصية من جانبهم وهذه المساعدات الشخصية تخرج العلاقة المهنية عن حدود المؤسسة .

هذا إلى جانب أن تقديم المساعدات الشخصية بالرغم من أن العميل يتقبلها فإن الاختصاصى لا يستطيع أن يكررها وامتناعه عن تكرارها يدفع بالإتجاهات السلبية من جانب العميل نحو الإختصاصى .

كما أن هذه المساعدات الشخصية تشعر العميل بتفضل الإختصاصى عليه وهذا يؤدى إلى إحساس العميل بالدونية ويدفعه للمقارنة بين حالته وحالة

الإختصاصى أى أن الإختصاصى يدخل فى عملية تفاضل ويزج بنفسه فى انفعالات العميل وتتهدم قوائم العلاقة المهنية .

د – يجب على الإختصاصى ألا ينساق وراء العميل فى تقديم خدمات لا تدخل فى اختصاص المؤسسة وإذا تبين له حاجة العميل لمثل هذه الخدمات فيجب أن يحوله على مؤسسة متخصصة فى مثل هذا النوع من الخدمات .

هـ – قد ينساق الإختصاصى فى العطف على العميل فيقرر التعامل معه مع عدم انطباق شروط المؤسسة عليه ، وهذا يتنافى مع ارتباط الإختصاصى بالمؤسسة ولائحتها . فالتنظيم المؤسسى بشروطه ولوائحه إنما يعمل لصالح المجتمع . ويفضل فى أولوية الحصول على خدمة. الأفراد الأكثر استحقاقاً لها ويلاحظ أن هذه الظاهرة واضحة فى مؤسساتنا الإجتماعية نتيجة انتشار الوساطة فإحساس العميل أنه يفضل على غيره يقلل من أهمية ارتباطه بشروط المؤسسة ويعوق نمو العلاقة المهنية فيفقدها أثرها فى عملية النضج الإجتماعى .

٤ – العلاقة المهنية حيادية (١) :

ونعنى بهذه الخاصية أن نبتعد بالعلاقة المهنية عن التطرف إما بالإنحياز إلى جانب العميل والتحمس الزائد له وإما بالتحيز ضده والتحامل عليه ، وعلى ذلك فإنها يجب أن تخلو من ألوان التحيز المختلفة بسبب الدين أو الجنس أو اللون أو العنصر أو بسبب الإختلافات القيمية والأنماط السلوكية أو الإتجاهات . ومن وجهة النظر الواقعية يمكننا القول بأن العلاقة المهنية على هذا النحو تمثل نمطاً مثالياً تتنافى مع طبيعة البشر فهى دائماً سلوك يخضع للسيطرة والتحكم من جانب الإختصاصى الإجتماعى . يساعد ذلك على الدراية الذاتية للإختصاصى وممارسة

---

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص١٧٥ .

النقد الذاتى والتقويم المستمر ، فضلاً عن الإشراف المهنى على الإختصاصى بما يكشفه من مواطن الإنحراف أو التطرف بحيث يسعى الإختصاصى دوماً على تخليص العلاقة المهنية مما قد يشوبها من تحيزات أو يميل بميزان الحياد يميناً أو يساراً .

٥ ـ العلاقة المهنية علاجية [١] :

إن هدف العلاقة المهنية هو هدف علاجى لموقف إشكالى يواجه العميل . من ثم فهى ليست بالعلاقة الشخصية التى تترك المجال لإشباع حاجات خاصة أو ميول شخصية لدى الإختصاصى وإنما يحكمها هدف مهنى وأخلاقيات مهنية . فهى إما :

أ ـ وسيلة علاج مباشرة .

ب ـ وسيلة علاج غير مباشرة ، وكونها أسلوباً مباشراً للعلاج نعنى به أن يصبح مجرد نموها بين الإختصاصى والعميل يحقق هدفاً علاجياً مباشراً وخاصة مع المضطربين نفسياً أو سلوكياً.أما كونها وسيلة غير مباشرة فيتجلى فيما توفره من مناخ صالح آمن .. لتتم من خلالها عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج .

٦ ـ العلاقة المهنية مؤقتة [٢] :

العلاقة المهنية ليست علاقة ممتدة دون حدود وبالتالى فهى وسيط اتصال تسير عن طريقها عمليات التأثير من الإختصاصى تجاه العميل . معنى هذا أنها وسيلة وليست غاية . ومن ثم تنتهى بتحقيق الهدف والوصول بعملية المساعدة إلى غايتها . وكما تقاس مهارة الإختصاصى الممارس بحسب ما لديه من قدرة على تكوين العلاقة المهنية فى سرعة وتمكن ، كذلك فإن تلك المهارة يمكن أن تقاس

---

[١] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ص١٣٠ ـ ١٣١ .

[٢] السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ص١٧٦ ـ ١٧٧ .

أيضا بقدرته على التمييز المتدرج لإنهائها فى التوقيت المناسب،فالعلاقة المهنية تقوم على الإتجاهات والمشاعر مع ما يمكن أن يترتب على الإنقطاع المفاجئ لتلك العلاقة من إستجابات يمكن أن تنال من الناتج النهائى فيتعرض العميل لمواقف إحباط وتوتر وبخاصة لما يتخللها من عمليات توحد بين العميل والإختصاصى الإجتماعى .

وعلى ذلك فإن الإختصاصى يجب عليه أن يوجه تلك العلاقة ويمسك بزمامها بحيث تكون لديه القدرة على إنهائها متى تكون قد حققت أهدافها ، وينبغى كذلك أن يحتفظ بالمعدل المناسب لها بحيث لا تتطرف إلى حدى المتصل بحيث لا تكون من الضعف وعدم الفاعلية التى توحى للعميل بعدم التقبل ولا تكون من جهة أخرى من الإرتباط الشديد بحيث يصعب معه فطام العميل وخاصة إذا كان من ذلك النوع الذى ينشد فيها إشباع حاجاته إلى الإعتماد ويجد فيها بديلاً لما يفتقده فى حياته.

٧ ـ العلاقة المهنية تشبع حاجات العميل **Need Meeting** :

فالمبادئ الأخلاقية كالتقبل والفردية والإتجاهات اللإدانية وتقدير المشاعر كلها تشبع الحاجات الأساسية الإنسانية عند العميل.ويقول كارل روجرز Carl Rogers فى هذا الصدد أن العلاقة المهنية هى التى تتحقق فى جانب منها عمليات النمو والتطور والنضوج وتحسين الأداء والكفاح فى الحياة ، وتؤكد ذلك بيرلمان Perlman بقولها أن العلاقة عملية مغذية Nurturing ومنتجة للنمو Growth Producing حيث أنها تتضمن عناصر التقبل والتوقع والتدعيم .

٨ ـ العلاقة المهنية تحفز العميل وتعمل على تنشيطه :

Motivating and Energizing

وتصف بيرلمان هذا المعنى بقولها بأن شعور الإنسان بأنه مقبول وموضع إهتمام من الآخر فإن ذلك يمنحه الطاقة حيث أن القلق ومشاعر الخجل والذنب

وعدم الشعور بالأمن تستنفذ الطاقة وتستهلكها ، فشعور العميل بإهتمام الإختصاصى الإجتماعى به واحترامه ورعايته له يشعره بأنه انسان له قيمته وإنسان مرغوب فيه. وقد تنعكس هذه المشاعر فى صورة إعمال للفكر أو تغيير فى أداء العميل .

٩ ـ العلاقة المهنية شاملة ومتكاملة اجتماعياً :

Socially Integrative and Cohensive

فقد تأخذ شكل العشرة أو الشركة Communion أو الصداقة Friendship والمعونة الإجتماعية . وخاصة مع هؤلاء الذين يشعرون بالنبذ والتباعد الإجتماعى ، فالعلاقة المهنية تمدهم بما أسماه تيليتش Tillich بالحب المسموع Lestining Love كما تمدهم بارتباط إيجابى من الإحترام المتبادل والتقبل والشعور بالزمالة الدافئة ، وتعمل هذه العلاقة على تدعيم الشعور بالولاء والإنتماء بالإختصاصى الإجتماعى بإعتباره عضو فى المجتمع الإنسانى ، كما أنها تعد بمثابة جزيرة من الأمن والحماية والإبتعاد عن الصراعات ، إن هذه العلاقة تمكن العميل من استرداد مكانه فى المجتمع كما أنه يرتبط بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى المعاونة من خلال هذه العلاقة .

١٠ ـ العلاقة المهنية معاملية Transactional :

حيث يتم فيها تبادل مصادر الحاجة بين العميل والإختصاصى الإجتماعى. وتساعد مهارة الإختصاصى على تحويل هذا المفهوم ذات الصبغة الصفقية إلى علاقة أمينة صادقة مباشرة ، علاقة الند للند Adult to Adult والتى يمكن من خلالها اتساع مدى المعلومات وزيادة عمقها ، والتوصل إلى مدركات ومفاهيم ومعانى حقيقة ، والتفاوض على القضايا والمطالب المتعددة ، وتحقيق الأغراض العامة ، إن تأثير الإختصاصى الإجتماعى وسلطته يمكن أن يحققا استجابة العميل

وقبوله للتوقعات.ومن ثم يتم توشيج وربط الأدوار بينهما ويأخذان على عاتقهما المهام المشتركة ويسعيان معاً نحو تحقيق عملية المساعدة .

١١ ـ العلاقة المهنية يجب أن تكون صادقة وحقيقية **Honest and genuines**

ولأن العلاقة المهنية هى المناخ الذى يتحقق فيه الأداء الجماعى التضامنى الفعال فإنه يجب تجنب التكرارية ورفع شعار الأمال الزائفة والبعد عن الإدعاءات الزائفة لكل من شخصية العميل أو الإختصاصى الإجتماعى . ولذلك فعلى الإختصاصى أن يكون مدركاً للمفهوم الخاطئ والتوقعات غير الحقيقة بينه وبين العميل . وأن يكون واعياً لعمليات التحويل والتحويل العكسى التى ترتبط بخبرات والدية سابقة (تنسب إلى الخبرات الوالدية المؤلمة) ويتجنب هذا النوع من التفاعل فعلى الإختصاصى الإجتماعى أن يبدى نوعاً من التساهل فى تقبله لمشاعر ودوافع العميل السلبية تجاه تصرفات الآخرين . وهذا الأمر يستدعى من الإختصاصى الإجتماعى أن يكون لديه دراية ذاتية وتقبل ذاتى **Self Acceptance** بقدر كاف .

إذن فالعلاقة المهنية المثالية هى التى يشعر فيها كل من الإختصاصى والعميل بالإبتهاج والرضا والإشباع .

١٢ ـ العلاقة المهنية تتميز بتتام الأدوار **Role Complementarity** :

ونقصد بتتام الادوار هو ما تعنيه مفاهيم الدور (توقعات الحقوق والواجبات) حيث أن أسلوب أداء الإختصاصى الإجتماعى والعميل لأدوارهما يكون موضع اتفاق وتتام بينهما ، فمثلاً يهتم العميل بمشكلته وبنفسه ، وفى جانب آخر يهتم الإختصاصى أن يكون مصدراً مقبولاً للمساعدة ، ومن ثم فإن كلا منهما يستطيع مقابلة احتياج الآخر وينغمسان معاً فى المهام المشتركة لتحقيق الأهداف العامة فى موقف المساعدة ، وحيث يكون تبادل المصادر عادلاً **Fair** ومرضياً لكل

من الإختصاصى والعميل ، وإذا ما كان مؤثراً وفعالاً فى تحقيق أغراض العلاقة الواضحة ، المتفق عليها فإنه فى هذه الحالة يمكن اعتبار أن توقعات الدور وأداءه متتاماً .

وتختلف العلاقة المهنية عن غيرها من العلاقات الأخرى فى جوانب متعددة فالتتام والتكامل فى العلاقة المهنية لا يكون بنفس القدر وبنفس الدرجة من التبادلية (الأخذ والعطاء) كما هو الحال فى العلاقات الشخصية ، فتتحدد التبادلية بما تتطلبه العلاقة المهنية والتحرك نحو عملية المساعدة فإن الأمر يتطلب من الإختصاصى الإجتماعى درجة ما من البعد النفسى والإجتماعى وقدر أكبر من السلطة والضبط والدراية الذاتية والتنظيم الشخصى فى موقف المساعدة أكثر مما يحتاجه العميل . فدرجة سلطة الإختصاصى وطبيعتها ليست متكافئة أو متساوية Unequal مع سلطة العميل ، فالسلطة تميز العلاقات المهنية للإختصاصى الإجتماعى ، ويجب أن تكون هذه السلطة من القوة بحيث تكون قادرة على إحداث التغيير المطلوب ، وتستمد السلطة قوتها من مصادر شرعية كالمؤسسة والمهنة والمجتمع ، ومن ثم فهى مقبولة من العملاء ، ويعتبر الناس أن وجودهم تحت لواء شخص ذو سلطة هو سند وتدعيم لهم فهم يرون فيه شخصاً قادراً على تقبل أهوائهم ويمنحهم الثقة ولا يدخر وسعاً فى سبيل مساعدتهم على حل مشكلاتهم . بالإضافة إلى أن عملية تبادل مصادر الحاجات يجب أن تكون متمركزة حول العميل ، فهو الذى يحتاج إلى المساعدة وليس الإختصاصى الإجتماعى .

ولذلك فإننا نتفق مع رأى بيوبر Buber فى أن العميل فى حاجة إلى تحقيق ذاته من خلال الإختصاصى الإجتماعى ولذلك فإن كل علاقة فيها ، " أنا وأنت " Thau and I فى إطار العلاقات التى تتسم بالعمل الهادف من شخص نحو آخر — هذه العلاقة يحظر أن تكون كاملة نظراً لما تتضمنه من خاصية المبادلة.ومن ثم،فإن

هذه العلاقة المهنية يمكن أن ترتكز بدرجة ما على التبادلية وتأسس على المبدأ الذى يقول " إعط ولكن اطلب " .

العوامل التى تعوق تكوين العلاقة المهنية :

تواجه العلاقة المهنية عقبات تحول دون نموها على الوجه الصحيح وأهمها [1] :

١ - التحويل :

يحدث أحياناً أن تتدخل العواطف الشخصية فى العلاقة بين الإختصاصى والعميل لتعوق نموها نمواً مهنياً مناسباً للحالة . فقد يرى العميل فى الإختصاصى نمطاً شبيهاً لقريب إرتبط به فى الماضى ، ويحول إليه نفس هذه المشاعر بدرجة أو بأخرى .

فقد يرى الحدث فى الإختصاصية بديلاً لأمه التى حرم من عطفها منذ وفاتها ، فيسرف فى تعلقه بها وحبه لها . كما قد يسلك معها سلوكاً نكوصياً زائداً كالإتكالية والبكاء مع نوبات الغضب الطفلية لتقوم عقبات أمام قيام علاقة مهنية مؤسسية بل قد يحدث على العكس من ذلك ، أن يرى فيها بديلاً لزوجة أبيه التى تسوقه ألوان العذاب ليتحول عنها مقاوماً للعلاقة ، متشككاً فى نواياها رغم كل ما تبذله من جهد .

٢ - التحويل العكسى :

كما يجد الإختصاصى نفسه فى عميله امتداداً لخبرة وجدانية له فى الماضى يذكره بها لتثير فيه أحاسيس خاصة نحو العميل ذاته . ليحدث ما يعرف بالتحويل العكسى . فقد تحمل الإختصاصية نفسها مشاعر أمومة خالصة إلى الحدث الذى

---

[1] عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ص١٣٥ - ١٣٧ .

تساعده كزوجة محرومة من الأطفال أو لأنه شبيه بـأحد أولادها فتسرف فـى إبداء مشاعر العطف والحب لتنحرف العلاقـة عـن إطارهـا السـليم ، والقـاعدة العامـة أنـه باستثناء بعض الحالات العصابية المرضية فكل من التحويل والتحويل العكسى عائق لنمو العلاقة المهنية ويجب مقاومتهما .

٣ ـ نقص الكفاية المهنية للإختصاصى الإجتماعى :

الكفاية المهنية عنصراً أساسى فى كافة عمليات طريقة العمـل مـع الحـالات الفردية من الألف إلى الياء.إلا أنه من المفيد هنا أن نلقى بعض الضوء على جوانـب خاصة يجب توافرهـا إذا مـا أردنـا للعلاقـة المهنيـة أن تنمـو . فالإختصـاصى الـذى تعوزه القـدرة علـى الإدراك السـليم لمشـاعر وإتجاهـات العميـل ، قـد تضللـه بعـض الظواهر النفسية له ليستجيب لها استجابات خاطئة ، فقد لا يستطيع التمييز بين تـردد العميل كمظهر من مظاهر الحذر وبين التناقض الوجدانى كسمة نفسية مهنية أو بيـن الخوف من موقف معين وبين القلق كخوف من المجهول ، أو بين الحزن كاستجابة شبه دائمة وبين الألم لموقف طارئ ، أو بين الغضب كاستجابة لموقف خاص وبيـن العدوان كنمط سائد وعدم تمييزه لهذه المظـاهر التـى لا يفصلها عـن الأخـرى غـير خيوط رفيعة تؤدى إلى استجابة غير مناسبة للموقف ، وليشعر العميـل بمسـافة بينـه وبين الإختصـاصى فيتعثر نمو العلاقة المهنية .

٤ ـ عدم الإلتزام بتطبيق المبادئ :

قلنا فيما سبق أن المبادئ هى مفاهيم متداخلة متفاعلة ، وهى فى مجموعهـا وسائل لنمو العلاقة المهنية ، ومن ثم فعدم التقيد بتطبيق مبدأ واحد سيؤثر بالتالى فى فاعليـة المبـادئ الأخـرى لتفقد العلاقـة أعمدتهـا الرئيسـية . فإحبـاط مشـاعر العميـل سيؤدى بالتالى إلى إحساسه بأنه غير مقبول مما يعوق حريته فى ممارسـة حقـه فـى

تقرير مصيره . الأمر الذى لا يشعره بفرديته وإحساسه كفرد مستقل له كرامته ... وهكذا .

٥ ـ تعقد إجراءات المؤسسة أو بطئها :

تواجه المؤسسة الإجتماعية اليوم ضغوطاً متزايدة بتزايد عملائها ومسئولياتها الأمر الذى أدى إلى نشأة تنظيمات إدارية بيروقراطية لتنظيم سير العمل بها وأساليب هرمية لتسلسل الإدارة ، ومن ثم تتعقد وتبطأ إجراءاتها ، ولما كان العميل هو صاحب حاجة ملحة تضفى عليه حساسية خاصة نحو أى تأخير يعطل المساعدة فإن تعقد الإجراءات ذاتها تشكل حاجزاً نفسياً بينه وبين ممثل هذه المؤسسة وهو الإختصاصى نفسه . وقد أخذت بعض المؤسسات الأمريكية بإنشاء أقسام أخرى تدفع لها رسوم معينة من العملاء ، كما أنشأت مؤسسات أخرى إدارات للحالات الطارئة أو ما يطلق عليها (Emrgency Centers) .

٦ ـ الأنماط الإنحرافية نفسياً أو سلوكياً :

وقد يكون من العملاء من ارتبطوا بتاريخ طويل من السلوك الإنحرافى ، أو من يعانون من اضطرابات نفسية . فهؤلاء قد تشوب شخصياتهم سمات التشكك المرضى أو الإحساس بالإضطهاد أو فقدان الثقة بالغير أو إحساس دائم بنبذ المجتمع لهم ، ومثل هؤلاء يحتاجون إلى كفاءة فائقة لتخفيف حدة هذه الإتجاهات التى تشكل حاجزاً بينهم وبين الإرتباط بالآخرين ، يبدو هذا جلياً مع مرضى الفصام و البارانويا الذين يتشككون فى الغير ، بل قد يسيئوا الظن فى بشاشة الإختصاصى وحرارته التى قد تثير هى نفسها عندهم الشكوك من خطر عدوان وهمى (كالعدوان الجنسى) أو أى شرور أخرى تلحق بهم .

الفصل السادس

المقابلة والزيارة الميدانية

المبحث الأول : المقابلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المبحث الثانى : الزيارة الميدانية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المبحث الأول

المقابلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية

المقابلة هى لقاء مهنى مباشر بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل وأى مصادر أخرى مرتبطة بالمشكلة ، وذلك بغرض الدراسة والتشخيص . والعلاج ، وبمعنى آخر هى إجتماع الإختصاصى بالعميل وجها لوجه ، وهى طريقة يتمكن بها الإختصاصى من تحقيق أهداف الدراسة عن طريق تبادل المعلومات الوافية والغرض الدراسى مع العميل وهى التى تهمه فى إجراء عملية التشخيص الذى على أساسه توضع الخطة العلاجية . ومن ثم فالمقابلة أيضا هى إحدى وسائل التشخيص والعلاج .

ويعرف ماكوبى Maccoby المقابلة بأنها " تفاعل لفظى يتم بين فردين فى موقف مواجهة ، حيث يحاول واحد منهما أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر والتى تدور حول خبراته وأفكاره ومعتقداته " .

كما يعرفها والتربنجهام Bingham على أنها " المحادثة الحادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة فى المحادثة لذاتها ".

ومن التعريفات المختلفة للمقابلة يمكن أن نستنتج خصائصها فيما يلى :

- أنها تتضمن موقف مواجهة بين الإختصاصى الإجتماعى وشخص أوأكثر .
- حدوث تفاعل إجتماعى بين طرفى المقابلة الذي يعنى عمليات متبادلة بينهما.
- يرتبط هذا التبادل بالمحادثة اللفظية وغير اللفظية .
- أنها ترتبط بهدف معين .

وتتضمن المقابلة بذلك علاقة سيكلوجية دقيقة ، وتزداد مهارة الإختصاصى الإجتماعى فى إجراء المقابلات المختلفة كلما زادت معرفته بطبيعة تلك العلاقة السيكلوجية . ويتبين لنا كذلك أن المقابلة ليست عملية آلية تنحصر فى توجيه الأسئلة

وتلقى الإجابات ، ولكنها عملية ترتكز على فهم المكونات المركبة التى تؤلف شخصية العميل أو الأشخاص المؤثرين فى حياته ومشكلته . ولذلك فالحوار الذى يجريه الإختصاصى الإجتماعى يحتاج إلى صياغة خاصة ووقت معين يتحدد فهمنا لها على معرفة طبيعة هذه العلاقة .

وتعتبر المقابلة عملية يمكن أن يتقنها الإختصاصى الإجتماعى تدريجيا عن طريق التدريب المصحوب بالمعرفة والذى يخضعه للإشراف والتوجيه .

أغراض المقابلة :

المقابلة وسيلة أساسية فى الخدمة الإجتماعية تتم من خلالها عمليات الدراسه Psycho- Social Study ، ثم التشخيص والتقويم Assessment ، ثم العلاج أو التدخل Intervention . ولايستطيع الإختصاصى تحقيق أهدافه العلاجية أو تعديل النسق أو إدخال تغيير على النسق الإجتماعى للفرد والأسرة إلا من خلال المقابلة . وعن طريق المقابلات تتكون العلاقة المهنية بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل ، والتى تعتبر حجر الزواية فى إستفادة العميل وأسرته من جميع عمليات الخدمة الإجتماعية وما تقدمه من مساعدات .

وتقول جاريت Gareet فى هذا الصدد أن هناك أغراضا ثلاث يجب أن تحققها المقابلة بصفة عامة :

أول هذه الأغراض ـ وهو الغرض الأساسى ــ هو تحقيق فهم الموقف والعميل . والغرض الثانى هو تنمية العلاقة المهنية بين الإختصاصى والعميل . أما الغرض الثالث للمقابلة فهو تقديم خدمات للعميل تتحقق من خلالها مهام حل المشكلة.

ولكن على الإختصاصى الإجتماعى أن يحدد الأغراض الخاصة بكل مقابلة على حدة ، علـى أن تكون هذه الأغراض واضحة فـى ذهن العميل وإلا سيكون عرضة للشعور بالضيق والتشويش تجاه عملية المساعدة .

وإذا كان الإختصاصى الإجتماعى يركز فى المقابلة علـى غـرض مـا كالغرض الدراسى فإن هذا لايعنى أن هناك أهدافا أخرى لايمكن أن تتحقق خلال المقابلة كالأهداف التشخيصية والعلاجية . ويأتى ذلك على أساس أن عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية متداخلة وغير منفصلة .

ومن جانبنا يمكننا أن نجمل أهم أهداف المقابلة فيما يلى :

١ ـ إشعار العميل بإهتمام الإختصاصى الإجتماعى وتركيزه عليه .

٢ ـ تساعد على إعطاء العميل الفرصة لعرض مشكلته ، وتمكن الإختصاصى الإجتماعى من معرفة هذه المشكلة ودراسة عواملها والوصول إلى معرفة نوع احتياجاته ، واكتشاف عقليته وعواطفه وعلاقاتها بمشكلته . أى أنها تساعد على دراسة شخصية العميل ومشكلته وانفعالاته .

٣ ـ يتم أثناء المقابلة تكوين العلاقة المهنية بين الإختصاصى والعميل . ويصاحب ذلك إعطاء العميل الأمان الكافى والإحترام المرغوب .

٤ ـ تعطى المقابلة العميل الفرصة للتفتيش عما يعانيه مـن عوامـل القلـق والتوترات ، وتخفيف شعوره بالذلة والخجل بإلتجائه لطلب المساعدة .

٥ ـ تعمل على تعديل شخصية العميل كحجر الزاوية فى عملية المساعدة . فالمقابلة هى المناخ الذى تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التى يقوم بها الإختصاصى نحو العميل .

٦ ـ هى أسلوب هام للتعرف على سمات العميل الشخصية ، وللتعرف كذلك على الدور الذى لعبته شخصية العميل فى المشكلة .

٧ ـ يتم خلال المقابلة توجيه دوافع العميل للإعتماد على نفسه وذلك بتشجيعه على المساهمة فى بذل ما يمكن بذله من النشاط لعلاج مشكلته.

٨ ـ تعتبر المقابلة وسيلة لتقديم الخدمات أو المعونات للعميل .

٩ ـ تزيل المقابلة أو تخفف من عوامل القلق أو اليأس التى تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم .

١٠ ـ المقابلة وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعميل ولهم دور أو أثر فى مشكلته ، كالأقارب أو المرتبطين به فى العمل أو المدرسة أو غيرها .

١١ ـ تفيد فى استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية ، كمقابلة الخبراء (أطباء ـ مدرسين ... ألخ) للوصول إلى معلومات أو للحصول على استشارة أو نصيحة تتعلق بموقف ما له أثره على مشكلة العميل .

١٢ ـ تعتبر المقابلة وسيلة سريعة للبت فى مشكلات العملاء فى اللقاءات الإستهلالية الأولى اقتصادًا للوقت والجهد .

<u>أنواع المقابلات :</u>

١ ـ من حيث عدد المشتركين مع الإختصاصى الإجتماعى :

أ ـ **مقابلات فردية** : وهى مقابلة الإختصاصى للعميل أو أحد المصادر الدراسية بمفرده ، وتتم إما بالمؤسسة أو بالمنزل .

ب ـ **مقابلات مشتركة** : وتتم بين الإختصاصى والعميل وأفراد أسرته وتهدف منح فرصة لأطراف المشكلة للتعبير عن أفكارهم .

جـ ـ **مقابلات جماعية** : وتتم بين الإختصاصى ومجموعة من العملاء ذوى الظروف المتشابهة . وهذا يسمى بخدمة الفرد الجماعية Group Case Work .

٢ ـ من حيث الغرض :

أ ـ مقابلات دراسية : وهى موجهة لفهم مشاكل العميل وشخصيته وبيئته الكلية ، وأثر تفاعل هذه القوى وتأثير كل منها فى موقف العميل .

ب ـ مقابلات تشخيصية : وهدفها تفسير وجود الإشكال فى حياة العميل ، وذلك بتحليل العوامل الشخصية والبيئية المتفاعلة فى الموقف وربطها بعضها ببعض لفهم كيف تعاونت فى إيجاد هذا الإشكال .

جـ ـ مقابلات علاجية : وتختلف المقابلة هنا باختلاف الحالات ـ فقد تكون المقابلة وسيلة لرسم خطة العلاج ، أو تكون الوسيلة الوحيدة للعلاج . وفى بعض الحالات تكون لتقديم جزء من العلاج ، أما بقية العلاج فيتم من خلال وسائل أخرى كإستغلال الموارد البيئية لخدمة العميل . ولاشك أن المقابلة تسمح للعميل بالتنفيس الوجدانى عما يعانيه من توترات أو كبت كاستجابة طبيعية للوسائل الفنية التى يستخدمها الإختصاصى فى المقابلة . ومن خلال المقابلة أيضا يستطيع الإختصاصى تعديل اتجاهات العميل أو المحيطين به وتقديم الخدمات لهم .

٣ ـ من حيث القصد :

أ ـ مقابلات مقصودة : وتكون بناء على اتفاق مسبق بين الإختصاصى والعميل على ميعادها ومكانها وهدفها .

ب ـ مقابلات غير مقصودة : أى مقابلة الصدفة أو العفوية ، وتتميز بعنصر المفاجأة حيث تتم بدون ميعاد مسبق وبدون الإلتزام بإجراءات إدارية .

جـ ـ مقابلات شبه مقصودة : وهى التى يعلم أحد طرفيها مسبقا بموعدها ومكانها وهدفها ، ولايعلم الطرف الآخر هذه الأبعاد .

٤ ـ من حيث الكيفية :

أ ـ مقابلات مقننة أو محددة : وفيها تكون المقابلة محددة والأسئلة مقننة لايخرج عنها الإختصاصى . وأهم ميزاتها أنها تفيد فى حالات بعض العملاء ، كما توفر الوقت والجهد،وهى أيضا أكثر ملاءمة للإختصاصى الجديد .

ب ـ مقابلات مفتوحة (حرة) : وهى غير مقيدة بأسئلة مقننة . ولكل من النوعين ميزات وعيوب ومميزات إحدها هى عيوب الأخرى والعكس صحيح .

٥ ـ من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الإختصاصى :

أ ـ مقابلة العميل : وهى تتم بين العميل والإختصاصى .

ب ـ مقابلة أحد أفراد أسرة العميل : لإستكمال عملية الدراسة النفسية الإجتماعية.

جـ ـ مقابلة مصادر المعلومات الأخرى : كمقابلة الأصدقاء أو أحد أفراد الجيرة أو صاحب العمل . ويتميز طابع هذه المقابلات ببعدها عن دراسة شخصية الفرد الذى تتم معه المقابلة ، وتعتمد على تحصيل أكبر قدر من المعلومات دون الدخول فى تفصيلات لجوانب مشكلة العميل .

د ـ مقابلة الخبراء : ويقصد بها الإجتماعات أو المؤتمرات التى تتم بين الإختصاصى الإجتماعى والأشخاص الفنيين الذين تستدعى الحالة الإستعانة بهم لتوضيح جوانب شخصية العميل من ميول وإتجاهات وقدرات عقلية وجسمية ونفسية . كمقابلة الأطباء النفسيين والإخصائيين النفسيين .

٦ ـ من حيث التوقيت :

ويمكن تقسيم هذه المقابلات من حيث التوقيت إلى ثلاث مراحل تتميز كل مرحلة بخصائص معينة . وتتضمن المرحلة الأولى نوعان من المقابلات : مقابلة البت ، والمقابلة الأولى . أما المرحلة الثانية فنعنى بها المقابلات التالية أو الدورية . وتشمل المرحلة الثالثة كلاً من المقابلات التتبعية والختامية .

وسنسرد هذه المراحل الثلاث بشئ من التفصيل كما يلى :

المرحلة الأولى The Begining Phase

يقصد بالمرحلة الأولى العمل المهنى الذى يتم فى اللقاءات الأولى مع العميل (مقابلة البت . المقابلة الأولى) .

كيفية وصول الحالات إلى المؤسسات الإجتماعية :

تصل الحالات إلى المؤسسة عن طريق العملاء أنفسهم ، أو عن طريق أشخاص آخرين كالأقارب أو الزملاء أو الأصدقاء ، أو قد تكون الحالة محولة من هيئات ومؤسسات أخرى .

مقابلة البت :

مقابلة البت هى المقابلة الأولية التى يقوم بها إختصاصى متخصص لإستقبال الحالات والبت فيها ، ويقصد بها تحديد نوع المشكلة وطبيعتها وأثرها على العميل ، ومدى صلتها بوظيفة المؤسسة وانطباق شروط المؤسسة على الشخص المتقدم ، وكذلك قياس قابلية المشكلة للحل بجهود المؤسسة . ويعين فيها المؤسسات التى سبق أن تناولت المشكلة ومجهودات تلك المؤسسات ونتيجتهاءوترجيح أو إحتمال نجاح أو فشل العلاج . وكذلك قياس مدى جدية العميل فى حل المشكلة .

ويمكن اعتبارها مقابلة كشفية يستطيع الإختصاصى الإجتماعى عن طريقها إتخاذ قرار حول الحالة أو رفضها لسبب أو لآخر .

مصير الحالة بعد مقابلة البت :

١ ـ رفض الحالة وردها برفق إذا تبين للإختصاصى أن طلب العميل غير واقعى ولايتمشى مع شروط المؤسسة ، أو عندما يتبين الإختصاصى أن مشكلة العميل غير ذى موضوع وأنه غير جاد فيها وفى حلها .

٢ ـ تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى إذا تبين للإختصاصى أن هناك مشكلة حقيقية وإنما تخرج عن وظيفة المؤسسة أو نطاقها الجغرافى وتدخل فى نطاق مؤسسة أخرى .

٣ ـ قبول الحالة إذا تبين للإختصاصى أن المشكلة الخاصة بالعميل تقع فى نطاق إختصاص المؤسسة . وفى هذه الحالة تسند حالته إلى الإختصاصى الإجتماعى الدائم الذى يتعهد العمل مع العميل حتى نهاية عملية المساعدة . ويختار أحد الإختصاصيين ليتعهد إليه بالحالة على أساس محكات مختلفة: المهارة ونوع الخبرة التى تتطلبها نوعية الحالة ـ عبء العمل على الإختصاصى من حيث عدد الحالات والجهد المبذول فيها . والتخصص الجغرافى إن وجد ، والتخصص المرحلى كما فى المدارس أو حسب الأقسام كما فى المصانع والمستشفيات ، أو حسب الجنس أيضاً .

<u>المقابلة الأولى :</u>

هى أول لقاء مهنى بين العميل والإختصاصى الإجتماعى الذى سيتولى العمل معه . فإذا ما قرر الإختصاصى الإجتماعى الخاص بالبت قبول الحالة فإنه يحولها كما ذكرنا إلى أحد الإختصاصيين الإجتماعيين ويكون العمل الفعلى فى

عملية المساعدة هو مع الإختصاصى الذى يبدأ العمل من خلال هذه المقابلة الأولى التى يجب أن تتم فى المؤسسة .

وللمقابلة الأولى أهمية خاصة حيث يتعرف فيها الإختصاصى الإجتماعى على العميل ومشكلته ، كما يتعرف فيها العميل على الإختصاصى الإجتماعى . ويضع الإختصاصى الإجتماعى من خلالها البذور الأولى لتكوين العلاقة المهنية . ففى هذه المقابلة يحاول الإختصاصى أن يتعرف على بعض السمات الظاهرة فى شخصية العميل وعلى التوترات المصاحبة له ومدى استعداده للتعاون ، كما يتعرف على بعض اتجاهات العميل وميوله . ومن جانب آخر يتعرف الإختصاصى الإجتماعى على المشكلة من حيث طبيعتها ونوعها والعوامل المسببة لها ، وأثر هذه المشكلة على العميل والمحيطين به . والتعرف على رأى العميل فى المشكلة والجهود التى بذلها فى حلها . كما يحاول الإختصاصى فى هذه المقابلة أن يضع اتجاهاً علاجياً عاماً يتفق والفكرة التشخيصية التى توصل إليها الإختصاصى الذى يحدد أيضا المصادر الدراسية الأخرى التى يحتاج الرجوع إليها . ومن جهة أخرى يتعرف العميل فى المقابلة الأولى على الإختصاصى الإجتماعى كشخص وعلى دوره كإختصاصى إجتماعى وممثلا للمؤسسة ، حيث يتعرف العميل من خلال الإختصاصى على نظام وشروط وإجراءات المؤسسة والخدمات التى تقدمها .

وليس بالضرورة أن تتحقق كل هذه الجوانب فى المقابلة ولكن يتوقف تحقيق بعضها أو كلها على خبرة ومهارة الإختصاصى الإجتماعى من جهة ، وعلى شخصية العميل وطبيعة المشكلة من جهة أخرى .

خصائص المرحلة الأولى من طريقة العمل مع الحالات الفردية (مقابلة البيت ـ المقابلة الأولى) .

تتسم المقابلة الأولى بخصائص معينة سواء من حيث العلاقة المهنية ، أو من حيث المناخ النفسى العام ، ومن حيث الأهداف .

١ ـ من حيث العلاقة المهنية :

تتسم العلاقة المهنية فى المقابلة الأولى بالسطحية وذلك راجع إلى سببين أولهما وجود بعض أساليب المقاومة والحيل الدفاعية ومشاعر سلبية عند العميل تعوق من تكوين العلاقة المهنية . وثانيهما عدم توفر عنصر الثقة بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل وهى من ركائز العلاقة المهنية .

٢ ـ من حيث المناخ العام :

(المشاعر التى تسيطر على العميل فى هذه المرحلة) : تتميز المقابلة الأولى غالبا بوجود أساليب مقاومة وحيل دفاعية ومشاعر سلبية عند العميل ، مثل الخوف والقلق والخجل والغضب والعداء والشعور بالنقص ، ولذلك يقوم الإختصاصى الإجتماعى فى هذه المقابلات بتهيئة المناخ النفسى . ويقصد به هذا الجو المريح الذى يشعر فيه بحرية الحركة دون إحساس بالرهبة أو التهيب . ولكى يتحقق هذا الجو الفعلى يجب على الإختصاصى أن يقابل العميل بالبشاشة التلقائية المشبعة بالحرارة والبساطة والصدق التى تعطى العميل انطباعا أوليا بالأمن . فإذا أحس العميل حرارة وقبولا وتقديرا وتفهما واهتماما وتشجيعا وأن أسراره مصانة تختفى المشاعر السلبية وتقل المقاومة . ويتوقف على هذا الإنطباع الأولى استجابة العميل فى الخطوات التالية فى المقابلة وما بعدها من مقابلات .

وعموما تسيطر على العميل المتقدم لطلب المساعدة بعض المشاعر السلبية التى تظهر جليا فى المقابلة الأولى وتتمثل تلك المشاعر السلبية فيما يلى :

أ - يتهيب العميل أول مقابلة وقد ينقم على الظروف التى ألجأته إلى طلب المساعدة .

ب - ينتاب العميل مشاعر الخوف والقلق ومشاعر النقص والخجل .

جـ - قد يشعر العميل بوصمة عار مما يدفعه إلى الشعور بالخجل وتأنيب الضمير .

د - قد يشعر العميل بالتردد الواضح أو الجبن أو العداء المقنع أو العداء السافر (المكشوف) .

هـ - قد تضطرب المشاعر المختلفة داخل نفسية العميل ، فيبدو مشوها فى التعبير عن آرائه ، وقد يمسك عن الإدلاء بالمعلومات الضرورية .

و - قد يلجأ العميل إلى الحيل الدفاعية ويظهر العديد من صور المقاومة .

٢ - من حيث الأهداف :

تحقق المقابلة الأولى الأهداف التالية :

أ - تحديد الطبيعة العامة للمشكلة والتعرف على شخصية العميل : وهنا يميز الإختصاصى بين المشكلة كما يراها العميل والمشكلة كما هى فى الواقع بصرف النظر عن رأى العميل الخاص . ويتحقق إدراك الإختصاصى وفهمه للعميل والموقف بشكل أفضل إذا انتقل من الجوانب السهلة والحقيقية والبسيطة إلى الأمور الأكثر تعقيدا . أى يركز فى بادىء الأمر على الأسئلة التى تبدأ بماذا وكيف إلى الأسئلة التى تبدأ بلماذا حول دافعية العميل وخبراته وحياته الداخلية والذاتية . ولذلك فمن الأفضل فى المراحل الأولى من عملية المساعدة أن يستخدم الإختصاصى الأسئلة المفتوحة مثل : ما

الذى دعاك للحضور للمؤسسة ؟ مـاهى المشـكلة من وجهـة نظـرك؟ كيـف ترى أنه يمكننى مساعدتك من وجهة نظرك ؟

ولما كانت المشكلة تتفاعل فيها شخصية العميل مع ظروفه المحيطـة ، فـإن تحديـد طبيعـة المشـكة لابـد أن يسـتتبعه بـالضرورة التعرف علـى الملامـح الهامة فى شخصية العميل ، وكذلك التعرف على الظروف البيئية المحيطة. ومن ثم يمكن تحديد الـدور الواضـح الـذى تلعبـه كـل مـن شـخصية العميـل وظروفه المحيطة فى خلق المشكلة .

ب ـ تقريـر إمكانيـة المسـاعدة : فعلـى ضـوء شـروط ولوائـح المؤسسـة يمكـن للإختصاصى أن يقرر مـا إذا كـان يمكـن حـل المشـكلة كليـا أو جزئيـا فـى نطـاق المؤسسة ، أو تـحويل الحالـة إلى مؤسسات أخرى متخصصـة ، أو أن المشكلة خارجة عن نطاق المؤسسة ونطاق مؤسسة أخرى .

جـ ـ يتم خلال هذه المقابلات تحديـد عـام لإتجـاه عمليـة المسـاعدة فـى خطـواتهـا الثلاث الرئيسية:(الدراسة النفسية الإجتماعية ـ التقدير التشـخيصـى ـ التدخل العلاجى) .

المرحلة الثانية The Secand Phase

المقابلات التالية (الدورية)

هى تلك المقابلات التى تلى المقابلة الأولى والتـى قد تتم بصفـة دوريـة أو بصفة متقطعة حسب الظروف . وتتميز هذه المقابلات عن المقابلات الأولى بتخلص العميل من قدر كبير من مشـاعره السـلبية التـى احتوتـه فـى اللقـاءات الأولـى ، كمـا تتميز هذه المقابلات بتوفر عنصر الثقة والأمن والإستقرار . ومن ثم تتوطد العلاقـة المهنية . ولذلك تعتبر هذه المقابلات هى المناخ المناسب لعمليـات التـأثير والتعديـل فى شخصية العميل أوفى ظروفه البيئية المحيطة . ولمـا كـانت هـذه المقـابلات تلـى مقابلات سابقة فإن بداياتها لابد وأن تكون نهايات لما سبقها من مقابلات ، يستعرض

خلالها ما تم انجازه بين المقابلتين . وتتميز هذه المقابلات أيضا في أغلب الأحيان بأنها أقل زمنا عن المقابلات الأولى كما أنها قد تتم في مكان آخر غير المؤسسة .

المرحلة الثالثة : The third Phase

المقابلات التتبعية :

هي المقابلات التي تتم بعد وضع خطة العلاج موضع التنفيذ ، وعادة تتم تلك المقابلات إما في منزل العميل أو في مقر عمله أو في مدرسته . وترجع أهمية المقابلات التتبعية إلى ما يأتي :

١ ـ تساعد على التأكد من متابعة العميل للخطة العلاجية الموضوعة .

٢ ـ تساعد العملاء على مواجهة أي ظروف طارئة .

٣ ـ تجنب العملاء أية إنتكاسة قد يتعرضون لها .

٤ ـ من أهم الأساليب المفيدة لتقويم عمليات وعناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية وخدمات المؤسسة .

ولكن نجد أن هناك بعض العيوب لمثل هذه المقابلة . ومن وجهة نظر العملاء قد يعتبرونها تجسسا عليهم ، أما بالنسبة لمن استقروا نسبيا في حياتهم الجديدة فإنهم يرفضون أية وصاية عليهم لينكروا أية صلة لهم بالمؤسسة .

لذلك فهي تتطلب مهارة وكفاءة من الإختصاصي لمواجهة محاولات العملاء للتهرب منها .

المقابلات الختامية :

هي آخر لقاء مهني للإختصاصي مع العميل . وتتم هذه المقابلة في الحالات التالية :

١ ـ انتهاء علاقة العميل بالمؤسسة باستكمال علاج المشكلة .

٢ ـ تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى أو إختصاصي آخر .

وقد يسود هذه المقابلة بعض المشاعر المختلفة التى تتفاوت ما بين مشاعر الحيرة البسيطة وبين مشاعر عميقة من الخوف والقلق .

ولذلك على الإختصاصى أن يضع عدة إعتبارات هامة فى هذه المقابلة هى :

أ - تلخيص وتوضيح أهمية الإلتزام بالخطوات العلاجية .

ب - توضيح أسباب تحويل العميل إلى مؤسسة أخرى أو إلى إختصاصى آخر .

جـ - ربط العميل بالواقع الذى سيعيشه تدريجيا وإشعاره بأن علاقته بالإختصاصى لم تكن إلا علاقة مهنية مؤقتة .

د - يجب طمأنة العميل بأنه يمكن مساعدته إذا ما ظهرت المشكلة مرة أخرى .

هـ - عند تحويل العميل إلى إختصاصى آخر يجب تقديم العميل إلى الإختصاصى الجديد مع مراعاة الحزم فى نقل كافة المسئوليات إليه .

<u>مراحل سير المقابلة :</u>

تمر المقابلة بمراحل ثلاث متداخلة وليست منفصلة عن بعضها . وتختلف هذه المراحل من حيث الزمن الذى تستغرقه كل مقابلة من حالة لأخرى ، ومن عميل لآخر ، وغالبا ما يستهلك وسط المقابلة وقت أكثر وهذه المراحل هى :

١ - بداية المقابلة : وتتميز هذه المرحلة بمشاعر عديدة أغلبها مشاعر سلبية من العميل ومخاوف وقلق مترقب ، وربما تصل هذه المشاعر إلى حد العدوان، ولذلك يقابل الإختصاصى العميل ببشاشة وإطمئنان وتقبل واحترام حتى يزيل الحواجز ويخفف الإنفعالات حتى يمهد لتكوين العلاقة المهنية .

٢ - وسط المقابلة : وفى هذه المرحلة يبدأ إرتباط العميل بالإختصاصى عن طريق العلاقة المهنية التى تكونت ويبدأ فيها التفاعل والتجاوب بين الإختصاصى والعميل . ويستخدم الإختصاصى فى هذه المرحلة وسائل

محددة أهمها الملاحظة والأسئلة وتوجيه المناقشة والإنصات الواعى والإستماع الجيد حتى يتحقق الهدف من المقابلة .

٣ ـ نهاية المقابلة : وهذه المرحلة يتم فيها تلخيص المناقشات التى دارت بين الإختصاصى والعميل ، والإتفاق على الخطوات التنفيذية التى سيقوم بها وتحديد موعد المقابلات التالية حسب ظروف كل منهما . وتكون فيها العلاقة أكثر نموا وأكثر عمقا من بداية المقابلة .

زمن المقابلة

ليس هناك زمن محدد للمقابلات فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فقد تطول أو تقصر . ولكن هناك شبه إتفاق على ألا تزيد مدة المقابلة عن ساعة إلا فى أحيان نادرة قد تضطرنا الظروف لذلك . أما فى معظم الأحيان فإن الحد الأقصى للمقابلة هو ساعة فقط وإن طالت عن ذلك فقد تؤدى للإرهاق والملل والتشتت وعدم التركيز . لذا فنحن نترك تحديد زمن المقابلة للعوامل التالية :

١ ـ **شخصية العميل :** فقد يطول زمن المقابلة نتيجة حواجز دفاعية لدى العميل ، أو لأنه كثير الكلام ، أو لضعف قدرته على التفكير والتركيز . وهناك حالات لاتحتمل أن تطول فيها المقابلة لأكثر من دقائق معدودة كحالات المرض بأمراض تتعارض مع النشاط الذهنى أو الإثارة ، أو الإنفعال .

٢ ـ **طبيعة المشكلة وأهميتها :** فالمشكلة الإقتصادية تستغرق من الوقت أقل من المشكلات السلوكية والنفسية .

٣ ـ **خبرة الإختصاصى ومهارته :** فكلما كان لدى الإختصاصى الخبرة الطويلة والمهارة الكافية كلما كان الطريق واضحاً أمامه ، وكلما اختصر الطريق فى الوصول إلى الهدف من أقصر طريق سليم .

٤ ـ إمكانيات المؤسسة : فكلما كثر عدد الإختصاصيين فى المؤسسة . انعكس ذلك على إعطاء المقابلة حقها وعدم ضغطها . وكلما قل عددهم زاد ضغط العمل وقل بالتالى زمن المقابلة .

٥ ـ نوع المقابلة : فالمقابلة الأولى غالبا ما تحتاج إلى وقت أكثر مما تحتاجه المقابلات التالية ، والمقابلة المفتوحة قد تستغرق من الوقت أكثر من المقابلة المقننة .

ـ بالإضافة إلى العوامل التى تحدد زمن المقابلة يجب مراعاة :

أ ـ تخصيص وقت كاف للمقابلة :

يجب أن يخصص للمقابلة الوقت الكافى إذا أريد لها أن تكون أداة مفيدة فى عملية الدراسة والتشخيص والعلاج . ففى بعض الأوقات التى يزيد فيها عددالحالات فى بعض المؤسسات التى يضطر معها الإختصاصى إلى إختصار مدة المقابلة بحيث تصبح نتائجها عديمة الفائدة ولايجب فى هذه الحالة أن يظهر من الإختصاصى مايشعر العميل برغبة منه فى الإسراع إلى إنهاء المقابلة . فإن ذلك يؤدى إلى زعزعة الثقة بينهما، كما يؤدى إلى تقييد حرية العميل فى التعبير عن مشكلته ومشاعره .

ب ـ تنظيم مواعيد المقابلات :

يجب أن تنظم مواعيد المقابلة تنظيما دقيقا حتى يتجنب إنتظار عدد كبير من العملاء فى وقت واحد . فالإنتظار الطويل قبل المقابلة قد يزيد من قلق العميل وتوتره النفسى ، وكذلك قد يكشف عن شخصيته أمام العملاء الآخرين مما يكون له أثره فى نتائج المقابلة .

<u>أهم الخصائص التى تتسم بها المقابلة :</u>

أولاً ـ المقابلة عملية تعتمد على المهارة :

المقابلة المهنية بصفة عامة هى "فن" يتطلب مهارات خاصة لممارستها ، منذ أن أصبحت تمثل جانبا غاية فى الأهمية لمزاولة كثير من المهن فى عصرنا الحالى . ولفظ فن معناه فى المفهوم الغربى هو المهارة فى الأداء .

هذه المهارة التى لابد وأن تقوم على العلم والإستعداد . من ثم فقد وضعت المقابلات المهنية شروط وأساليب وقواعد قائمة على هذه القواعد العلمية والإستعداد الشخصى والخبرة العملية .

ثانيا : ـ المقابلة ليست قالباً ثابتاً ، فلكل إختصاصى أسلوبه الخاص :

رغم أن للمقابلة قواعد عامة وأساليب متميزة توجهنا فى كافة الظروف ، إلا أنها ليست إطاراً أو " فورمة ثابتة " موحدة فى كل زمان ومكان . فالإختصاصى إنسان قبل كل شىء ، فريد فى سماته الخاصة ، فريد فى خبرته ، وفريد فى أسلوبه الذى اعتاده فى الحياة . من ثم فهو يضفى على مقابلاته للعملاء طابعه المتميز فى صدد القواعد العامة للمقابلة . كما أن العميل بدوره نمط متميز له أسلوبه الخاص ، الذى يضفى بدوره على جو المقابلة وإطارها ملامح سماته الخاصة . لذلك فإن كل مقابلة هى بدورها مقابلة فريدة من نوعها وخبرة جديدة لم يحدث مثيلا لها من قبل . كما أنها لن تتكرر بنفس الوتيرة فى المستقبل حتى بين الإختصاصى ونفس العميل .

ثالثا : ـ المقابلة كأى إرتباط مهنى لها بداية ووسط ونهاية :

أما بداية المقابلة فهى عادة مرحلة استطلاع تمهد لطلب المقابلة ، تسودها انفعالات أميل إلى السلبية كالخوف والغضب بل والعداء .. ولكون هذه المشاعر والأحاسيس غير مقبولة وبغيضة ، فالعميل يغلفها بقناعات زائفة بأسلوب أو بآخر من أساليب المقاومة وميكانزمات الدفاع .

وبين الضغط النفسى لهذه المشاعر ذاتها على العميل وبين محاولته إخفائها وبذل الجهد لتغليفها تتشتت طاقة العميل الإدراكية والحسية والعقلية ليصبح جسدا بلا روح ، غارقا فى سلوك مصطنع وبسمات باهتة ، يخرج من سلوك دفاعى إلى آخر ليقاوم به هذه المقابلة التى عرضته لكل هذه الأحاسيس . ومن ثم يجب على الإختصاصى التعامل مع دفاعيات العميل والتقليل من مقاومته ومواجهة مشاعره السلبية قدر الإمكان . ومهارة الإختصاصى فى ذلك هو فى تهيئته للمناخ النفسى المناسب Permissive Atmosphere الذى يشعر العميل خلاله بحرية الحركة وحرية الإنطلاق دون أدنى احساس بالتهيب أو الرهبة أو الضيق .

أما مرحلة الوسط فتعرف بمرحلة التحرك المهنى فى المقابلة وهذه المرحلة تتسم بقدر من الإستقرار الإنفعالى ، وتفسح مجالا لنشاط عقلى جديد يخلق أحاسيس إيجابية جديدة هى عادة أقل حدة وسلبية مما كانت عليه . كما تبدأ مرحلة قياس وتجريب للحقائق التى يقولها العميل فى تفاعل عقلى تتم خلاله عمليات تنبيه وتأثير وتوجيه وتقديم مقترحات .

وبصفة عامة تعتبر وسط المقابلة هى المرحلة الحاسمة الفعالة فى المقابلة لأن فيها يتم التفاعل الحقيقى والتجاوب العقلى الوجدانى بين العميل والإختصاصى . وفى هذه المرحلة يبدأ العميل عادة بفكرة معينة حتى إذا وصل إلى نهايتها يكون الإختصاصى قد ساعده على التحرك من موقفه المتأزم الذى يعانى منه إلى موقف أفضل ، يعتمد على الوضوح الفكرى والثقة بالنفس نتيجة تنبيه وإستثارة ما لديه من قدرات عقلية لتوظيفها توظيفا سليما حتى يصل إلى درجة من النضج تساعده على تفهم قدراته وإمكانياته وكيفية استغلالها ، كما تساعده على وضوح الموقف وتفهمه حتى يستطيع تناوله بالعلاج السليم ولذلك نطلق عليها مرحلة التحرك .

أما نهاية المقابلة فهى هذه المرحلة التى يتحقق عندها قدر من الإستقرار حول إتجاهات إيجابية معينة تنشط عندها حوافز للعمل وإختيار الطريق الذى

تؤدت إليه الخطوات السابقة . وهى بهذا المعنى مرحلة تخطيط واستقرار ومواجهة للواقع، وقد تنتهى المقابلة نهاية غير طبيعية عند الوصول إلى نقطة لابد من إستكمال خطوات بعينها أو تقديم مستندات خاصة وما إلى ذلك .

كما تنتهى المقابلة نهاية غير طبيعية وخاصة مع حالات الإضطراب النفسى الشديد أو التى قد يتسم سلوك العميل فيها بالعداء الشديد الذى يخشى منه رد الفعل السىء على العميل ذاته الناجم عن إظهار مشاعره العدوانية ليعانى إحساسا بالذنب قد يدفعه إلى الإستغناء عن خدمة المؤسسة والإنسحاب النهائى منها . وأيًا كانت أسباب الإنهاء لابد على الإختصاصى أن يوضحها للعميل .

رابعا : ـ للمقابلة مجموعة من القواعد الإجرائية (المدى ـ العمق ـ الإنتقال) (١)

يركز الإختصاصى الإجتماعى على محتوى المقابلة لتحقيق الهدف منها . ويجب على الإختصاصى أن يوظف مهاراته الفنية لتحريك التفاعل نحو تحقيق هذا الهدف وذلك من خلال :

١ ـ مساعدة العميل على الكلام عن الموضوعات التى تشغل اهتمامه والتى لها علاقة بتحقيق الغرض من المقابلة .

٢ ـ مساعدة العميل على أن يناقش هذه الموضوعات بما ترتبط به من عمق إنفعالى .

٣ ـ تحديد متى يتم إجراء عملية الإنتقال من موضوع لآخر ليحرك سير المقابلة .

فالموضوعات (المدى ـ العمق ـ والإنتقال) هى عناصر مرتبطة تشكل محتوى المقابلة :

---

(١) هذا الموضوع مقتبس من كتاب "الإعتبارات النظرية لممارسة الخدمة الإجتماعية فى العمل مع الأفراد" للأستاذتين أقبال بشير وأقبال مخلوف .

مدى المقابلة Range of Interview

يقصد بالمدى هو تغطية الموضوعات التي لها صلة بعملية حل المشكلة بالمناقشة والحوار الحر ـ وقد يجد الإختصاصي الإجتماعي صعوبة في إحداث التوازن بين تغطية كل الموضوعات وبين التعمق في هذه الموضوعات من حيث تأثيرها النفسي على العميل . فإذا غطت المقابلة عدداً كبيراً من الموضوعات فإن ذلك قد يكون على حساب العمق . وإذا ركزت المقابلة بعمق على منطقة واحدة أو موضوع واحد فقديكون ذلك على حساب موضوعات أخرى وثيقة الصلة بالمشكلة . وهنا يحتاج الإختصاصي إلى أن يضع إستراتيجية خاصة لكل مقابلة ، حتى يستطيع أن يحقق التوازن بين المدى والعمق مستخدما في ذلك أنواعاً مختلفة من الأساليب الفنية لتشجيع العميل على الكلام وجعل الإتصال قائما ومستمرا . ومن هذه الأساليب الأسئلة والتعليقات بمختلف أنواعها ، وكذلك الإستماع الواعي . وسيلي شرح تلك الأساليب بعد .

٢ ـ عمق المقابلة : Depth of Interview

إذا تم تغطية المحتويات العامة من الموضوعات والمناطق وثيقة الصلة بتحقيق الهدف من المقابلة وحدد كل من الإختصاصي والعميل بعض المناطق التي تحتاج إلى مناقشة عميقة فإن المشكلة التي تواجه الإختصاصي الإجتماعي عندئذ هي التركيز على موضوع معين ، والتحرك رأسيا من المستوى السطحي للموضوع إلى مستوى وجداني أكثر عمقا وتأثيرا في حياة العميل ، فالعمق إذن يتعلق بالمشاعر المرتبطة بموضوع المناقشة .

والصعوبة هنا تنشأ من أن العميل ينظر لهذه المشاعر والوجدانات على أنها خاصة به وحده ويشعر بمخاطرة الإفضاء بها ومن ثم يقاوم عملية البوح بهذه المشاعر .

وهناك بعض الأساليب الفنية التى يستخدمها الإختصاصى للتحرك نحو العمق ، ومن بين هذه الأساليب :

أ ـ تشجيع العميل على مناقشة المشاعر عن طريق الأسئلة أو التعليق ، وهى أبسط الأساليب وأكثرها استخداما لتحقيق العمق " كيف تشعر حيال هذا الموضوع ؟ " .

ب ـ تعميم الإستجابات الوجدانية : غالبا ما تكّون المشاعر التى يحيطها العميل بالغموض والخصوصية هى نوع من الإستجابات غير المقبولة اجتماعيا . ولذلك فإن الإختصاصى الإجتماعى يعمم هذه الإستجابات الوجدانية بحيث يستشعرها العميل وكأنها عامة وشائعة بين الناس أو فئة منهم . فيمهد الإختصاصى لذلك بأن يسقط هذه المشاعر على الآخرين وجعل هذه المشاعر غير المقبولة تأخذ شكلا غير شخصى تجاه هذا الأمر . كما أن الإختصاصى يبين أن هذه المشاعر مقبولة بشكل عام كأن يقول للعميل "بعض الأسرتقوم بوضع أطفالهم ضعاف العقول فى مؤسسات خاصة لرعايتهم ، ويعمل البعض الآخر على رعايتهم بالمنزل ، فما هو شعورك الشخصى حاليا بخصوص هذا الأمر" .

جـ ـ تحرك الإختصاصى الإجتماعى تدريجيا من التركيز علىالمشاعر المقبولة للإستفسار عن المشاعر الأقل قبولا . فمناقشة العميل فيما يحبه بخصوص زواجه قد يجعله مستعدا لمناقشة مايكرهه بخصوصه .

د ـ إستخدام التعبيرات والألفاظ الإيجابية المقبولة إجتماعيا كبديل للتعبيرات السلبية يفيد فى التحرك نحو مناطق أكثر حساسية . فالزوجة تكون مستعدة لمناقشة مشاعرها نحو "الإنفصال" أكثرمن استعدادها لمناقشة مشاعرها نحو "الطلاق" . والإبن الذى يكون معارضا لمناقشة مشاعر "كراهية" الأب له يكون أكثر استعدادًا لمناقشة مشاعره نحو "سلطة الأب" .

هـ - التعبير عن تقدير الإختصاصى لمشـاعر العميل بطريقة لفظيـة كـأن يقـول الإختصاصى له : " إننـى مقـدر تمامـا للظـروف التـى جعلتـك تشـعر بهـذه المشاعر " أو "أنا أستطيع تصور مدى الإحباط الذى أصابك لكونك مسـتعدا وراغبا فى الحصول على وظيفة ولكنك لاتصادف إلا البطالـة" . أو " إننـى أشعر بمدى الألم الذى تعانيه بعد وفاة والدك" .

و - عدم التركيز على شخص العميل فى مناقشة مشاعره : وهى طريقـة تمكـن العميل من التعبير عن ردود فعله واستجابته الوجدانية تجاه موضوع معين بالتدريج وبشكل غير مباشر فمثلا بدلا من أن يسـأل الإبـن عـن ردود فعلـه تجاه قسوة الأب فإن الإختصـاصى يسـأله عـن مشـاعر إخوتـه واسـتجابتهم تجـاه هـذه القسـوة ، وعـن مشـاعر أمـه تجـاه هذا الموضـوع . فمثـل هـذا الأسـلوب يزيـل حساسية الإبـن تجـاه مناقشـة الجوانـب الوجدانيـة الخاصـة بقسوة الأب وعندئذ يمكن للإختصاصى أن يسأل الإبـن عـن مشـاعره تجـاه هذا الأمر .

ز - تنميـة الحساسية والشـفافية الحسية عند الإختصـاصى الإجتمـاعى تجـاه المحتويات التى تكمن وراء التعليقات الظاهرة من العميل. فهذه المحتويـات توحى بـأن هنـاك عمقـا وجدانيـا لـدى العميـل ، وأن هنـاك مشـاعر خاصـة مرتبطـة بهذه التعليقات . فالمريض الذى يـرد علـى استفسـار الإختصـاصى عما سيفعله بعد إجراء جراحة خطيرة بقوله "ياعـالم" فإنـه بذلـك يعـبر عـن خوف دفين ومشاعر تشاؤمية .

٣ - الإنتقال فى المقابلة Interview Transition

الإنتقال فى المقابلة يعنى التحـرك من مناقشـة موضـوع إلـى آخـر ، وهـذا مايسمى بالإنتقال الأفقى . أو من مستوى وجدانـى إلـى مستوى أكـثر عمقـا ، وهـذا

مايسمى بالإنتقال العمودى أو الرأسى .وقد يكون موضوع الحركة هو الأبعاد الزمنية ، وهذا ما يسمى بالإنتقال الزمنى .

الأسباب التى تدعو للإنتقال من موضوع لآخر :

من الأسباب التى تدعو للإنتقال هو أن الموضوع الذى يناقش فى المقابلة قد يكون أستهلك ، وأن الإستمرار فى مناقشته يعتبر ضياع للوقت والجهد . أو أن المنطقة المعروضة المناقشة قد نوقشت بشكل زائد عن الحد من جانب كل من الإختصاصى والعميل ، ويحتاج الأمر إلى وضع نهاية لهذه المناقشة . أو قد يكون العميل قد عرض بعض النواحى غير وثيقة الصلة بموضوع المناقشة ومن ثم لايكون هناك جدوى من مناقشتها ، كما أنه قد تعرض بعض الأمور قبل أن يتم نضجها ، أو قد يظهر على العميل أنه غير مرتاح ومحرج من مناقشة هذه الموضوعات .

وفى هذه الأحوال يجب على الإختصاصى أن يمهد لإجراء الإنتقال بأسلوب يألفه العميل ويستشعر أهمية الإنتقال من خلاله ، على أن يبين له الإختصاصى العلاقة بين الموضوع المنتقل إليه وبين الهدف من المقابلة .

وتعتبر مسئولية الإختصاصى فى وضع ملخص أوموجز أو إعادة مختصرة للنقاط الأساسية التى نوقشت فى المقابلة أمر وثيق الصلة بمسألة الإنتقال . فمثل هذا الملخص قد يستخدم كوسيلة للإنتقال ، وكأداة للربط بين الموضوعات فى المقابلة .

وقبل التمهيد الفعلى للإنتقال يجب على الإختصاصى أن يقوم بمراجعة ذهنية للمنطقة المعروضة للمناقشة للتأكد من عدم وجود قصور فى بعض جوانبها ، وذلك حتى يمكن تغطية أية جوانب يمكن أن يظهر فيها هذا القصور .

ويجب أن تتبع عملية الإنتقال من طبيعة الوقت المحدد للمقابلة ، ولذلك فإن الوقت المتاح للمقابلة يجب أن يستخدم أحسن استخدام ممكن حيث يكون ذو إنتاجية جيدة .

وتأسيسا على ذلك فإن مقاطعة إنطلاق العميل بأسلوب رقيق يعد أمراً مطلوبًا فى بعض الأحيان ، كما أن اقتراح الإنتقال إلى موضوع أكثر أهمية ليس فيه إنتقاص من قدر العميل أو ممارسة لسلطة استبدادية عليه .

وعموما فإنه من الأفضل ألا يتم إجراء الإنتقال إلى موضوع آخر إلا إذا مضى بعض الوقت فى مناقشة الموضوع السابق . ويجدر بالإختصاصى الإجتماعى والعميل أن يعيدا تكيف ذلك مع الموقف حيث أنه يتبدل سياق الكلام فى المقابلة مع كل انتقال جديد .

الإنتقال المفاجىء :

هو انتقال من موضوع لآخر لايكون بينهما ترابط فى الأفكار . ويتم هذا النوع من الإنتقال بدون إعداد أو تمهيد مسبق . وقد يظهر للعميل أن هذا الإنتقال ليس فى مكانه المناسب أو غير منطقى مما يسبب له الإضطراب والإرتباك . فالعميل يعلم مايفعله ولكنه يجد نفسه فجأة قد انتقل لشىء آخر ليس لديه صورة واضحة عن سبب الإنتقال إليه وكيفية ذلك .

وقد يعبر الإنتقال السريع والمتكرر الحدوث فى فترات قصيرة عن نقص فى مهارة الإختصاصى فى إدارة المقابلة .

الرجوع عن الإنتقال :

قد يكون من الضرورى أن يعيد الإختصاصى الإجتماعى النظرفى الإنتقال. إذا وجد أن العميل قد عاد بلطف إلى الموضوع السابق . أو إذا وجد مقاومة من العميل لم تكن موجودة قبل عملية الإنتقال ، وهنا يجب أن يكون الإختصاصى مرنا وأن يتبع عودة العميل إلى المنطقة السابقة .

مبادرة العميل فى عمل الإنتقال ودور الإختصاصى فى ذلك :

قد يأخذ العميل المبادرة فى عمل الإنتقال ، وغالبا ماتكون هناك مبررات ودوافع لهذه العملية . فقد ينتقل العميل لموضوع آخر لإصابته بالملل من الموضوع

المطروح للمناقشة ، أوربما يكون هناك موضوع آخر أكثر أهمية من وجهة نظره ، أوربما يكون الإنتقال محاولة من العميل على إحباط المقابلة ، متجنبا بذلك المشاعر المؤلمة التى يواجهها من تناول ومناقشة الموضوعات فى المقابلة .فهى بذلك تكون نوعا من الهروب . وقد يكون فشل الإختصاصى فى الإستجابة للعميل أو عدم الإهتمام به دافعاً للعميل لتغيير الموضوع .

وعلى الإختصاصى الإجتماعى فى هذه الحالة أن يفهم الأسباب والدوافع وراء هذا الإنتقال ومن ثم يقرر إذا ما كان يساير العميل أم لا . فإذا كان السبب الذى دفع العميل إلى القيام بالمبادرة الإنتقالية غير واضح فإنه من المفيد أن يوجه الإختصاصى الإجتماعى سؤالا واضحا عن هذا الإنتقال مع محاولة من الإختصاصى لطمأنة العميل وتزويده بالدعم النفسى . وعندما يساير الإختصاصى الإجتماعى العميل فى هذا الإنتقال فإنه يحتاج إلى تجميع أفكاره عن المادة التى يريد أن يناقشها العميل .

وعندما يعرض العميل مادة يرى الإختصاصى أنها غير وثيقة الصلة بموضوع المناقشة فإنه من المستحسن أن يناقشها الإختصاصى معه لفترة كافية من الوقت . فقد يكتشف الإختصاصى تدريجيا بعد فترة صلتها الوثيقة بالموضوع . بالإضافة إلى أن العميل قد يدرك أحيانا أن نبذ الإختصاصى لمنطقة المحتوى الجديد هو نبذ له شخصيا . لذلك قد يكون من الضرورى قبول الموضوع الجديد وهو فى نفس الوقت قبول للعميل ذاته .

وفى المواقف التى يظهر فيها بوضوح أن المبادرة الإنتقالية للعميل هى نوع من الهروب من موضوع صعب ، فمن الأفضل أن يسايره الإختصاصى فى إستطراد مؤقت لأن ذلك يمد العميل بفرصة لإلتقاط أنفاسه وبفترة راحة يستطيع من خلالها تجميع أفكاره لينطلق إلى محاولة أخرى نحو الموضوع الصعب الذى هرب

منه ، وعلى الإختصاصى أن يحاول من جديد أن يعود إلى الموضوع الأصلى وخاصة إذا كان هذا الموضوع ذا أهمية .

أسئلة العميل وانعكاس الدور فى الإنتقال :

قد يستهل العميل المقابلة بسؤال أو سلسلة من الأسئلة التى تدور حول أمور شخصية تتعلق بالإختصاصى الإجتماعى ، أو قد يسعى العميل إلى الحصول على توضيح أكبر وتفصيلات أكثر عن أسئلة وتعليقات الإختصاصى ، فربما يسأل عما يدور فى ذهن الإختصاصى حول عملية المساعدة ، أو قد يستوضح وجهة نظر الإختصاصى فى الموضوع المطروح للمناقشة .

وقد يلجأ العميل إلى هذا الوضع المعكوس وخاصة فيما يتعلق بتوجيه الأسئلة الشخصية كمحاولة منه لوضع نفسه فى دائرة الضوء ونقل الإختصاصى إلى مكانه . وذلك لكى يعطى العميل لنفسه فترة راحة من الكلام وفرصة للتفكير فى موقفه ، وقد يكون ذلك تعبيراً عن نزعات عدوانية تجاه الإختصاصى ، أو قد يكون إختباراً من جانب العميل لقياس رغبة الإختصاصى فى المشاركة ، وقد يكون تحدياً لقدرة الإختصاصى على إدارة وتوجيه العميل ، أو تعبيراً عن إستياء العميل للتفاوت الإجتماعى بينهما . وقد يكون قيام العميل بهذا الدور استجابة لحاجة العميل لمعرفة " مكان " الإختصاصى من خلال معرفة معلومات أكثر عنه . كما قد يكون العميل فى حاجة لأن يتأكد من أن الإختصاصى الإجتماعى إنسان مثله غير معصوم ، وعرضة للخطأ .

ولا يشعر الإختصاصيون عادة بالراحة تجاه هذا الدور المعكوس الذى يجعل الإختصاصى فى وضع غير مريح عن طريق توجيه أسئلة شخصية له . إلا أنه يستجيب طواعية للمشاركة ببساطة واختصار المعلومات التى يريدها العميل ، وأن يجيب على أسئلة العميل دون اللجوء إلى الدفاع ، وأن تكون إجابته مقتصرة بقدر الإمكان على المعلومات الحقيقية موضوع الأسئلة .

أنواع الإنتقالات :

قسم المفكرون أنواع الإنتقالات من حيث درجتها إلى هادئة أو مستخلصة ، وأخرى مفاجئة أو فورية . وفى النوع الأول يتبنى الإختصاصى تعليقا قصيرا أو سؤالا يستخدمه فى إجراء الإنتقال من خلال الربط بين الموضوعين ، بحيث يبدو الأمر سلسا ولا يشعر العميل بوجود فواصل ظاهرة فى إستمرارية المقابلة . ومن الأفضل أن يستخدم تعليقات العميل أو نفس كلماته فى الربط بين الموضوعات كلما كان ذلك ممكنا ، لأن ذلك يوحى للعميل بأنه قد شارك فى بعض المسئولية لإتخاذ القرار وأن ذلك تم بموافقته .

أما الإنتقال المفاجئ على عكس الإنتقال الهادئ فهو إنتقال بين موضوعات لا يوجد بينها ترابط كما سبق ذكره .

وقسم " هاكنى " المقابلة إلى ما يسمى بالجزر والفجوات فالجزيرة هى قسم من المقابلة يكون فيها كل من الإختصاصى والعميل مهتمان ومشغولان معا بموضوع معين . أما إذا وصلا إلى نقطة استكملا فيها مناقشة هذا الموضوع بقدر مايحتاجه من مناقشة فإنهما يصلان إلى ما يسمى بالفجوة ، وهى فترة تمهل وإنتقال لموضوع آخر . وهكذا تسير المقابلة فى سلسلة من الجزر والفجوات . والمقابلة الناجحة هى التى لا يستشعر فيها العميل هذه الفجوات .

<u>إعتبارات هامة فى فن المقابلة :</u>

للعميل الكثير من الاحتياجات الأساسية ، من ثم فإنه من الضرورى أن يقابل ذلك الكثير من استجابات الإختصاصى الإجتماعى لإشباع هذه الإحتياجات . ومن هذه الإحتياجات :

١ - الحاجة لأن عامل بفردية .

٢ - الحاجة لمن يسمعه .

٣ - الحاجة لمن يتقبله .

٤ - الحاجة إلى أن يتحدث فى ثقة .

٥ ـ الحاجة إلى من يفهمه .

٦ ـ الحاجة إلى من يساعده .

وإنطلاقاً من هذه الإحتياجات وحتى تكون استجابات الاختصاصى ملبية لهذه الإحتياجات ، فعليه أن يلتزم بالقواعد والإعتبارات الفنية الآتية فى المقابلة :

أولا : إعتبارات قبل إجراء المقابلة :

وتتمثل هذه الإعتبارات فى الآتى :

١ ـ يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يتعرف على العميل :

يتم التعرف على أهم الملامح البارزة من شخصية العميل والأبعاد الظاهرة فى مشكلته من عدة مصادر . أهمها الطلب الذى يقدمه العميل عند تقدمه للمؤسسة وهذا بالنسبة للمقابلة الأولى ، وهناك أيضاً ملف الحالة الخاص بالعميل والذى يحوى أهم المعلومات عن العميل وموقفه الإشكالى وهذا بالنسبة للمقابلات التالية .

٢ ـ تحديد الهدف من المقابلة :

إن أول الأمور التى يفكر فيها الإختصاصى الإجتماعى بالنسبة لإجراء المقابلات مع العملاء هو تحديد الهدف من المقابلة مسبقا. ويجب أن يراعى الإختصاصى وهو يضع هدفاً للمقابلة أن يلتزم دائماً بهدف المؤسسة وإمكانياتها . وفى البداية لا يمكن للإختصاصى أن يستقبل إحدى الحالات التى لا تنطبق عليها شروط المؤسسة . وإذا تم قبول الحالة بعد إنطباق شروط المؤسسة عليها على الإختصاصى ألا يقدم وعوداً زائفة للعميل لا يمكنه تحقيقها ، أو لا تقع فى نطاق اختصاص المؤسسة ، وذلك حتى لا يفقد العميل ثقته فى الإختصاصى والمؤسسة . وعندما يحدد الإختصاصى هدفاً محدداً للمقابلة فهذا لا يعنى أن يكون الإختصاصى جامداً أو ملتزماً بهذا الهدف يضغط على العميل فى ألا يخرج أو يتكلم بعيدا عنه . ولكن معناه أن يكون الإختصاصى من المرونة بحيث يترك للعميل الحرية فى

الإفضاء بما يريد بصورته الطبيعية التلقائية . وفى الوقت نفسه يكون هدف المقابلة الذى حدده من قبل ماثلا فى ذهنه بحيث يستخدم الإختصاصى لباقته فى إعادة العميل للحديث حول هذا الهدف .

٣ ـ تحديد الموعد :

يتم الإتفاق على موعد المقابلة بين الإختصاصى والعميل بحيث يناسب هذا الموعد ظروف كل منهما . ويجب على الإختصاصى أن يلتزم بهذا الموعد . فالإلتزام بالموعد هو نوع من الإرتباط بين الإختصاصى والعميل وهو يؤدى إلى تربئة نفسية وعملية لكل منهما .

٤ ـ إعداد مكان المقابلة :

لما كانت المؤسسة هى المكان الطبيعى والشرعى لمقابلة العملاء ، كان من الضرورى أن يعد مكانا يسمح فيه للإختصاصى الإجتماعى بالإنفراد بالعميل حيث السرية . وذلك حتى يطمئن العميل على المعلومات التى يدلى بها . كذلك يتسم بالبساطة فى أثاثه أو نقوشه حتى لاينصرف ذهن العميل عن مايدور من مناقشة ، كما يكون المكان هادئا بعيدا عن الضوضاء ، جيد التهوية وأن يكون توزيع الإضاءة بحيث يسمح للإختصاصى الإجتماعى أن يلاحظ سلوك العميل وانفعالاته . وقد يعترض الإختصاصى بعض الصعوبات فى توفير أماكن للمقابلة ، ولكن الأمر يحتاج فى كثير من الأحيان إلى حسن تصرف فى استعمال إمكانات المؤسسة .

٥ ـ تهيؤ الإختصاصى الإجتماعى نفسه :

فالإختصاصى يعد نفسه قبل موعد المقابلة بوقت كاف بحيث يتيح له الفرصة فى أن يفكر فى النقاط التقديرية التى يتوقع أن تثار فى المقابلة بعد أن يكون قد استعرض طلب العميل أو ملفه . كما أن تخصيص هذا الوقت يسمح للإختصاصى بأن يتخلص من الضغوط النفسية والمشاعر السلبية سواء كانت لعوامل صحية أو شخصية أو إجتماعية ـ ولابد للإختصاصى أن يراجع نفسه

انفعاليا حتى يستطيع مقابلة العميل ببشاشة ويسهل عليه وضع مشكلته والمناقشة التى تدور حولها فى بؤرة اهتمامه .

ثانيا : إعتبارات أثناء المقابلة :

١ ـ البدء بالمشكلة من بؤرة اهتمام العميل :

المشكلة هى النقطة المنطقية والطبيعية التى يمكن للإختصاصى الإجتماعى والعميل أن يتحدثا فيها .

فهى الموضوع المشترك بينهما . وقد حضر العميل إلى المؤسسة وهو متوقع أن يناقشه الإختصاصى فى المشكلة . وقد تذهب بالعميل الظنون مذاهب كثيرة إن لم يدخل الإختصاصى مباشرة فى مناقشة الموضوع . وقد يعمد بعض الإختصاصيين الجدد التحدث فى موضوعات عامة فى بداية المقابلة ظنا منهم أن مثل هذا التصرف يعمل على تطمين العميل وتكوين الألفة بينهما . ولكن هذا المسلك فى الحقيقة لا يزيد العميل إلا قلقا . فينبغى على الإختصاصى الإجتماعى بعد أن يقدم نفسه للعميل ويرحب به أن يبدأ مباشرة فى الدخول فى المشكلة بسؤال مثل " ماهو الموضوع " أو " عرفت ما جاء بطلبك ولكنى أود منك أن تزيده إيضاحا " . ومن هنا تكون نقطة بداية العمل مع العميل هى بؤرة اهتمامه الخاصة . ومهما كانت فكرته موضوعية إلا أنها تمثل اهتمامات العميل كما يحسها . لذلك فقبولنا المبدئى للتعامل مع هذه الأمور هو تأكيد لحاجته النفسية إلى اعتبار ذاته ، وإيمان بقيمته الإنسانية فى نفس الوقت . فمن هذه البداية يمكن للإختصاصى أن يتدرج بعد ذلك لممارسة العمليات المهنية التالية لتعديل إتجاهات العميل وآرائه غير الواقعية .

٢ ـ التعامل مع دفاعيات العميل :

يلجأ بعض العملاء فى بداية تعاملهم مع الإختصاصى إلى مقاومة المقابلة التى تظهر فى صورة تأخير عن الموعد أو عدم الحضور ، وقد يبدى العميل العديد من الحيل الدفاعية والإنحرافات السلوكية أثناء المقابلة مثل التردد الزائد أو الصمت

او الإنطلاق الزائد والثرثرة أو الكذب أو التبرير أو الإسقاط ، بالإضافة إلى العديد من المشاعر السلبية كالخوف أو الغضب أو الخجل . وعلى الإختصاصى أن يلاحظ هذه الدفاعيات وأن يتفهم أسبابها ودوافعها ومن ثم يستجيب إستجابة مناسبة مشبعة بالبشاشة والحرارة والتقبل والألفة .

٣ - إعطاء العميل فرصة للإيضاح :

العميل هو صاحب المشكلة وهو أدرى من غيره بما يعانيه منها أو بضغوطها عليه ، فينبغى على الإختصاصى الإجتماعى أن يمنحه الفرصة للتحدث وشرح مشكلته بعد أن يوجهه إلى الكلام فيه بدون مقاطعة من جانب الإختصاصى . وقد يقفز العميل من موضوع لآخر أو يخفى أشياء أو يسهب فى موضوعات أخرى ، وكل هذه أمور ذات مغزى تشخيصى يجب أن يستغلها الإختصاصى لتفهم المشكلة والعميل . ومن هنا كان على الإختصاصى أن يشجع العميل من آن لآخر للإستمرار فى الشرح . على أننا يجب أن نلاحظ فى هذا الصدد أن هناك أنواعا مختلفة من العملاء . فهناك عميل مضطرب بحيث يقيم هذا الإضطراب حاجزا يخفى وراءه مشاعره الحقيقية أو يحجب عنه الحقائق . وهناك عميل آخر لا يتكلم بسهولة وهو من النوع الذى تعود أن يحبس كل متاعبه فى نفسه ولا يبوح بها لغيره . كما أن هناك أنواعا أخرى من العملاء لا يعبرون عن متاعبهم إلا بكلمات معدودة ، وفى هذه الحالات لابد للإختصاصى أن يساعد هؤلاء العملاء فى التعبير عما بأنفسهم . وتأتى هذه المساعدة بالطريقة المألوفة كأن نخبره بأن ما يقوله ويدلى لنا به له أهمية خاصة . أو نوحى إليه بأن يزيد من شرح وإيضاح تلك النقطة ، و قد يلجأ الإختصاصى إلى أن يوضح للعميل أهمية بعض النقاط والتى يجب الوقوف عليها ويبين قيمتها الإيجابية بالنسبة لصالح العميل فإن ذلك يدفع العميل لتوضيحها . كأن يوضح للتلميذ الذى يعانى بعض الضيق الإنفعالى أن وقوف الإختصاصى على حقيقة العلاقة بينه وبين أبيه وزوجة أبيه يساعد على تفهمه لهذا الضيق ، وحينئذ

يمكن مساعدته على التخلص منه . وقد يستعين الإختصاصى الإجتماعى بالتعليقات المختلفة لكى يحث بها العميل على الكلام كأن يكرر بعض الفقرات التى ذكرها العميل كأن يقول مثلاً "إنى أقدر تماما كيف عانيت من هذا الموقف " ... أو " من الطبيعى أن يغضب أى إنسان فى مثل هذا الموقف " .

٤ ـ التعبير الحر عن المشاعر :

لقد حضر العميل إلى المؤسسة ليتكلم عن مشكلته ويعبرعن أحاسيسه وخاصة السلبية منها سواء تجاه أفراد محيطين به أو نحو المؤسسة أو غيرها . فلابد أن يتيح له الإختصاصى التحدث والتعبير عن مشاعره لما فى ذلك من فائدة دراسية وعلاجية فى نفس الوقت . ولا يعنى تركنا العميل حر للتعبير عن مشكلته وأحاسيسه أن يقف الإختصاصى موقفا سلبيا أثناء المقابلة . ولكنه يتدخل إذا كان العميل من النوع الثرثار الذى يتكلم عن أشياء لا تمس جوهر المشكلة ، فى هذه الحالة يقوم الإختصاصى بتحويل الحديث بلباقة إلى موضوعات يجد فيها علاقة بالمشكلة ويعمل على إنتقاء جانب معين أو أكثر من الجوانب الدراسية للتركيز عليها ، لما تحتله من أهمية خاصة سواء للعميل أو للمشكلة او المؤسسة .

٥ ـ ملاحظة الحقائق الذاتية والموضوعية ، ومواجهة العميل بالواقع :

لكل حقيقة وجهان : وجه ذاتى وآخر موضوعى ، فالتعطل عن العمل مثلا حقيقة موضوعية . ولكن شعور العميل نحو هذا التعطل هو حقيقة ذاتية .ويختلف العملاء فى مشاعرهم وإتجاهاتهم نحو هذه الحقائق الموضوعية . فقد يشعر عميل نحو التعطل بالقلق الشديد لأن له أسرة ينفق عليها . وأن هذا التعطل سوف يمنعه عن القيام بهذا الدور . وعميل آخر يشعر بأن هذا التعطل يحفزه على البحث عن عمل آخر . ونرى عميلا ثالثا يجد فى هذا التعطل ماترغب فيه نفسه للهروب من المسئوليات ، وفى طريقة العمل مع الحالات الفردية لايمكن أن تكون للحقيقة الموضوعية أى معنى مالم نفهم معناها الذاتى بالنسبة للعميل . لذلك فمن المهم أن

يسأل الإختصاصى الإجتماعى العميل فى معظم الأوقات عن مشاعره ورأيه نحو الأحداث المختلفة ، ولايترك الأمر للحكم الذاتى لأن كثيرا من الإختصاصيين الإجتماعيين يعمدون إلى التسرع إلى الحكم الذاتى فى الخروج بأفكار تشخيصية . فأحكامهم تكون فى كثير من الأحيان إنعكاسا لمشاعرهم هم أنفسهم فى مواقف العملاء . والإختصاصى الإجتماعى يقابل عملاء كثيرين من مختلف المستويات يعرضون مشاكلهم والحقائق المختلفة التى تشتملها ، وهى غالبا ماتكون ذاتية لأنها تمثل وجهة نظر العميل وهى نظرة ممتزجة بمشاعره وإحساساته وإنفعالاته . لذلك كان من واجب الإختصاصى الإجتماعى أن يساعد العميل فى إدراك الفرق بين ماهو قائم فى الواقع الخارجى عنه والمشاعر الداخلية التى يعكسها العميل على هذا الواقع ، كذلك يهتم بالإنفعالات التى تثار عند مناقشة المشكلة فى بداية إتصال العميل بالمؤسسة، فإن هذه الإنفعالات تشمل تفاعل العميل مع الظروف التى جعلته فى موقفه الحالى ، وهنا يجب أن يلجأ الإختصاصى إلى المنطق لمساعدة العميل على مواجهة الواقع . وإذا كانت هناك جوانب مؤلمة فيجب تقدير مشاعره والوقوف بجانبه حتى يطمئن لمواجهة الواقع مواجهة سليمة .

٦ ـ مراعاة قدرة العميل على التحرك ، وعدم السير به قدماً إلى الخطوات التالية قبل التأكد من قدرته على إستيعاب التحرك الجديد .

يجب على الإختصاصى الإجتماعى ألا ينتقل بالعميل من موضوع إلى آخر حتى يكون قد تأكد من إستيعابه لما دار من حديث حول الموضوع محور المناقشة . وعند إنتقاله من موضوع لآخر يمكن أن يقوم بتلخيص أو إعادة مختصرة للنقاط الأساسية ، وذلك لكى يعمل على توسيع مدى الإتصال . كما أنه يبين للعميل أن الإختصاصى الإجتماعى يقظ لكل مايقال ومهتم بالعميل ومايتحدث عنه..

٧ ـ مراعاة الصراحة والوضوح من جانب الإختصاصي :

تعتبر صراحة الإختصاصي ووضوحه في مناقشة العميل هي الوسيلة الفعالة التي تساعد العميل على الثقة به ، وتدخل الأمن والطمأنينة في نفس العميل ، وإنعدامها يؤدي بالعميل إلى ظهور المقاومة والتحايل على الإختصاصي .

٨ ـ احترام لحظات الصمت :

يحذر الإختصاصي من إستعجال العميل في حديثه أو تكميل عباراته ، بل ينبغي أن يعطيه الوقت الكافي للحديث بطريقته ويسمح له بالتفكير في نفسه وفي مشكلته وموقفه وعرض تفكيره بأسلوبه الخاص ، وأن يلتزم في أثناء ذلك الصمت. إذ في الواقع أن الفترات التي يتوقف فيها العميل عن الحديث ليست طويلة ، وفي الوقت نفسه تعتبر فرصة للعميل لكي يستجمع آرائه وأفكاره ، أو أن يستعيد ذكرياته ، أو أن يوضح أفكاره . وفي بعض الأحيان يحتاج الإختصاصي نفسه إلى فترة صمت يقوم فيها بالتفكير في بعض المعلومات التي سمعها من العميل ، أو بتحليل بعض ملاحظاته . ولذلك فإن على الإختصاصي أن يسمح للعميل ولنفسه أحيانا ببعض فترات يسودها الصمت ، ولاينبغي عليه أن يقطع هذا الصمت إلا إذا استمر مدة طويلة ، ففي هذه الحالة يطلب منه أن يذكر شيئا أكثر تفصيلا عن النقطة التي وقف عندها ، أو انتهى إليها .

٩ ـ ملاحظة إتجاه سير حديث العميل :

أ ــ التسلسل في الحديث : يعتبر التسلسل في الحديث دليلا على وضوح الموقف في ذهن العميل ، وهذا يساعد الإختصاصي على سرعة فهم الواقع الذي يعاني منه العميل . ولكن قد يقابل الإختصاصي بعض الأشخاص الذين يعانون من الإرتباك في بعض مواقف خاصة ، وهذا الإرتباك قد يكون له مدلولا خاصا بالنسبة للموقف الذي يرتبك عنده في نقطة معينة . فقد يرجع ارتباكه إلى عدم صدقه في الحديث حول هذه الناحية ، أو قد

يرجع ارتباكه مثلا إلى الإحساس بالعار حول الموقف الذى يتحدث عنه . وملاحظة الجوانب التى يرتبك فيها العميل تساعد الإختصاصى على فهم المناطق ذات الأهمية وبالتالى يسهل عليه مساعدة العميل .

ب ـ التناقض فى الحديث : يجب على الإختصاصى ملاحظة التناقض فى حديث العميل وليس معنى هذا أن يواجهه مباشرة بهذا التناقض ، ولكن عليه أن يناقشه عندما تحين الفرصة لمساعدته على مواجهة هذا التناقض ، وهذا التناقض معناه عدم صحة الجانبين مطلقا ، والتناقض فى الحديث مظهر من مظاهر الحيل الدفاعية التى يتهرب بها العميل من مواجهة الموقف .

جـ ـ التهرب من الحديث : يلاحظ فى بعض الأحيان أن العميل يتهرب من الحديث فى مواقف معينة . وملاحظة الإختصاصى لهذا التهرب تساعده على تفهم الجوانب التى يقاوم فيها العميل نتيجة عوامل خاصة . فقد يتهرب العميل من الحديث حول موقف من المواقف نتيجة الألم الذى يرتبط بهذا الموقف فهو لايود أن يستعيد الذكريات المؤلمة .

١٠ ـ ملاحظة عرض العميل لمشكلة سطحية غير المشكلة الحقيقية :

إن العملاء عادة يتقدمون إلى المؤسسات لما يحسونه من أعراض مشكلتهم، ولكن العميل قد يتهرب من مواجهة المشكلة الأصلية التى يعانى منها ويعرض مشكلة فرعية ناشئة عن الأصلية . وإلتجاء العميل لمثل هذا التفكير يرجع عادة لعدم قدرته على مواجهة الموقف بشجاعة ، فيعرض مشكلة ثانوية يمكن أن تتقبلها المؤسسة.كأن تتقدم سيدة بطلب المساعدة لعدم وجود عائل يصرف عليها بينما المشكلة الأساسية هى وجود خلاف بينها وبين زوجة ابنها وعدم قدرتها على التوفيق فى علاقتها بهما مما أدى إلى توقف الإبن عن الصرف عليها ، ولكنها لاتستطيع أن تواجه المشكلة الأصلية فتتحدث عن المشكلة الفرعية ، وفى مثل هذه

الحالات يجب أن يساعدها الإختصاصى على التطرق إلى موضوع المشكلة الأصلية .

١١ ـ حماية العميل من التوغل فى التضليل :

وإذا أحس الإختصاصى أن العميل يسترسل فى تضليله عن حقائق يعلمها ، فيجب أن يسرع بالتنويه بأن لديه بعض المعلومات الخاصة بهذه الحقائق وهو بذلك يحذف بعض الفرص التى ينتهزها العميل للتضليل ، كما يجب أن يشعره أن من وظيفة الإختصاصى التحقق من البيانات التى يدلى بها العميل ، وأن هذه قاعدة تتبعها المؤسسة مع جميع العملاء ، حتى لايسترسل فى المبالغة فى مايقربه من المساعدة ، وبعد إنكشاف أمره تنتابه المشاعر السلبية كالشعور بالذنب والقلق ويسىء إلى العلاقة المهنية مما يعوق عملية المساعدة .

١٢ ـ الإنتقاء والتخصيص :

لايعنى تركنا العميل حرًا فى التعبير عن مشكلته أن الإختصاصى يقف موقفا سلبيا خلال المقابلة بل هو يمارس عمليات إنتقائية وقياسية لتحديد نطاق المشكلة وجوانبها الهامة .

فالعميل عادة مايعرض مشكلته كجوانب متناثرة أفقية أو عامة متأثرا بإنفعالاته الخاصة فهو قد يشكو مرضه وتدهور صحته ، ثم يتسلل إلى عدم تعاون الزوجة معه ، ثم يشكو من إبنه الأكبر الذى يضن عليه بالمساعدة ، ثم من إبنه الآخر الذى علم بهروبه من المؤسسة الإيداعية وينتقل فجأة إلى منزله الآيل للسقوط. وهكذا جوانب متراكمة من المحن والنكبات تحتل كل منها عنده أهمية خاصة . ولكنها تشكل على هذا النحو قاعدة عريضة مركبة تتوه بينها عملية المساعدة وتسيرها على غير هدى .ومن هنا جاءت أهمية إنتقاء الإختصاصى لجانب معين أو أكثرمن هذه الجوانب للتركيز عليها لما تحتله من أهمية خاصة سواء للعميل أو للمشكلة برمتها أو لإمكانيات المؤسسة .

١٣ ـ يجب أن تنطبق موضوعات المقابلة مع توقعات العميل وحاجاته :

وعلى أية حال فإن هذه التوقعات والتخيلات تختلف باختلاف طبيعة المشكلات التى يأتى بها العملاء . ويقول "كادوشين" فى هذا الصدد أن تفضيلات العميل تتوقف على إدراكه للمناخ النفسى الذى يوفره الإختصاصى الإجتماعى ، وعلى مهاراته الفنية أكثر من إرتباطها بسمات الإختصاصى ومدى التقارب بينهما من حيث العمر والجنس والجنسية والوضع الإجتماعى .

١٤ ـ مراعاة القواعد الإجرائية للمقابلة (سبق شرحها)

١٥ ـ مراعاة الإستخدام الأمثل لأدوات المقابلة (وسيأتى شرحه بعد)

١٦ ـ وعندما تقترب المقابلة من نهايتها بعد أن تحقق الغرض المرسوم لها على الإختصاصى أن يحرص ألا تكون نهاية المقابلة فجائية وعلى غير توقع . بل من الضرورى أن يمهد لذلك بشىء من اللباقة ويقوم الإختصاصى فى هذه المرحلة بالآتى :

أ ـ التلخيص أو الإعادة المختصرة للنقاط الأساسية Summary or Recapitulazation يساعد الملخص أو الإعادة المختصرة للنقاط الأساسية التى تمت خلال المقابلة على توسيع مدى الإتصال بشكل جزئى أو تفصيلى . فمن خلاله يراجع الإختصاصى الإجتماعى بإختصار ماتم مناقشته ويعطى للمقابلة إتجاها مقبولاً . ويميل الملخص إلى جمع أجزاء المقابلة ، ويوضح الأجزاء التى لم يتم تغطيتها بعد ، وبذلك يمكن معرفة الأجزاء التى لم يتم تغطيتها بعد . كما أنه يبين أيضا للعميل أن الإختصاصى الإجتماعى منصتا له بيقظة وإهتمام ويعلم ما يتحدث عنه . وهناك بعض الجمل التى يمكن للإختصاصى الإجتماعى أن يقولها للعميل عندما يريد أن يقوم بعمل ملخص للمقابلة أو إعادة مختصرة للنقاط الأساسية بها مثل "دعنى أتأكد من أننى أفهمك" أو "من سماعى لما كنت

تقول فإن موقفك يبدو لى كالآتى ..." كما أن العميل مدعو لأن يتفاعل مع الملخص ليتأكد أنه يعكس وجهة نظره بدقة لما دار أثناء المقابلة .

ب - إشراك العميل فى الخطوات التالية : يجب على الإختصاصى الإجتماعى فى نهاية كل مقابلة إشراك العميل فى الخطوات التالية سواء تحديد المصادر الدراسية الواجب الرجوع إليها ، أو تحديد موعد اللقاء التالى ، أو توضيح المهام التى سينجزها الإختصاصى ، أو تحديد المسئوليات التى سيتحملها العميل لأن عدم إشتراك العميل يدفعه إلى مقاومة المقابلة بمظاهرها المختلفة سواء كانت فى صورة السلبية أو التخلف عن المواعيد فى المقابلة التالية . وقد تصل إلى الإنسحاب من المؤسسة وعندئذ يجد الإختصاصى مشقة كبيرة فى مواجهة هذه المقاومة ، ولن يستطيع التعامل معها بسهولة ، ومن هنا يتضح قيمة إشتراك العميل فى الخطوات التالية .

ثالثا : إعتبارات عقب إجراء المقابلة :

١ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يقوم بعملية التسجيل عقب إنتهاء المقابلة مباشرة ذلك خوفا من ضياع المعلومات أو نسيانها :

لأن الإختصاصى الإجتماعى يقابله العديد من العملاء وكل واحد منهم له مشكلاته الخاصة التى تحتوى على بيانات كثيرة ، وأيضا لكى يسجل المظاهر السيكولوجية للعملاء التى لها دلالتها الخاصة فى معرفة المشكلة ودرجة تأثيرها . والتسجيل أيضا يفيد الإختصاصى فى معرفة مدى ماتوصل له فى عمله فى حل المشكلة وتقديم المساعدة للعملاء .

ويجب أن يقوم الإختصاصى بالتسجيل حسب شروط المؤسسة سواء كان تسجيلا موضوعيا أم قصصيا (كما سيرد فى الفصل الخاص بالتسجيل) . ولكن هذا لايمنع أن يقوم الإختصاصى بتسجيل بعض البيانات أثناء المقابلة (البيانات الرقمية والعناوين) وذلك بعد موافقة العميل .

٢ ـ يقوم الإختصاصى بتحليل المقابلة للوقوف على جوانب القوة والضعف فيها. ويعتمد فى عملية التحليل على مناقشة وتحليل عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية الآتية :

أ ـ تحليل شخصية العميل : فالإختصاصى يحلل العميل وشخصيته من جوانبها المختلفة من انفعالات وميول واتجاهات كما يحلل سلوك العميل ويوضح هل هوجاد وصادق فى كلامه أم لا ؟ وهل كلامه أثناء المقابلة متوافق حتى يكون فكرة عن شخصية العميل .

ب ـ تحليل تصرف الإختصاصى : وفى ذلك ينقد الإختصاصى نفسه نقدا ذاتيا ، وعن طريق هذا النقد ينمو الإختصاصى مهنيا عن طريق معرفة تصرفاته السليمة والخاطئة ، وتحليل المقابلة وهو نمو مستمر للإختصاصى الإجتماعى .

جـ ـ تحليل الموقف ـ يحاول الإختصاصى تحليل الموقف وتركيبه ، وتوضيح العوامل التى عرفها أثناء المقابلة ، ومدى تأثيرها على الموقف وعلى العميل ، وتحليل العوامل الذاتية والبيئية وكيف أدت إلى المشكلة ، ونوع البيانات التى حصل عليها وكذلك البيانات التى يحتاج إليها فى المقابلات التالية لإستكمال الدراسة حتى يستطيع توجيه المقابلة الجديدة .

د ـ تحليل عملية المساعدة : دراسة ـ تشخيص ـ علاج ـ ومدى ما وصلت إليه هذه العمليات حتى هذه المقابلة وموقعها من الهدف النهائى . وهل تحققت العمليات كما كان مقدرا لها من قبل .

هـ ـ تحليل العلاقة المهنية : هل تكونت ؟ وهل نمت ودعمت ؟ وهل ظهرت معوقات تكوينها ؟ وما أسباب هذه المعوقات ؟ وإلى أى مدى وصلت إليه هذه العلاقة .

أدوات المقابلة :

يستخدم الإختصاصي في المقابلة أنواعاً مختلفة من الأدوات والأساليب التكنيكية التي تعمل على جعل الإتصال قائما ومستمرا بين الإختصاصي والعميل ومن هذه الأساليب : الملاحظة ، والأسئلة ، والإستماع الجيد ، و التعليقات .

أولا ـ الملاحظة :

هي النشاط العقلي للمدركات الحسية فهي المشاهدة المقصودة وغير المقصودة ، وهي تفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة والغير مسموعة، وتقوم الملاحظة على أسلوب علمي من خلاله نتعرف على :

١ ـ صحة الفروض التي تتطلع إلىالإثبات .

٢ ـ تؤكد فروض سبق إفتراضها .

وتعتبر الملاحظة من أذكى الأساليب الفنية للمقابلة التي تفيدنا في دراسة العميل من حيث المظهر والسلوك والتفكير منذ بدء المقابلة حتى نهايتها وهذه تتوقف على مهارة الإختصاصي وخبراته الفنية المترتبة على تجاربه السابقة . وهناك شروط أساسية للملاحظة منها :

١ ـ سلامة الحواس من الناحية الصحية .

٢ ـ اليقظة التامة وإختبار الموقع الملائم للملاحظة .

٣ ـ الدقة والمنطقية في التقديرات .

٤ ـ القدرة على عمل مميزات وفواصل دقيقة بين الصفات الشخصية للعملاء .

٥ ـ الإدراك العقلي الواسع لماتدركه الحواس .

٦ ـ التسجيل الدقيق في أول فرصة ضمانا لجدية الملاحظة .

٧ ـ الخلو من التحيزات والإنفعالات .

المناطق التى يركز عليها الإختصاصى فى ملاحظته (موقع الملاحظة) :

يركز الإختصاصى في ملاحظته على الجوانب الآتية :

١ ـ ملاحظة المظهر الخارجى للعميل وتشمل :

أ ـ ملبسه،ومظهره ونظافته،ودلالة ذلك المظهر .

ب ـ الجوانب الجسمية الظاهرة مثل طوله أو قصره ، نحافته ، سنه ، لونه أو بعض العاهات الظاهرة .

جـ ـ المظاهر الصحية الواضحة مثل بعض الأمراض التى يكون لها تأثير على مظهر العميل مثل بعض الأمراض الجلدية أو الأمراض التى تترك آثارها على مظهر العميل .

٢ ـ ملاحظة سلوك العميل أثناء المقابلة وتشمل :

أ ـ تعرض العميل لنوبات من البكاء ، والكذب ، والإدعاء ، أو الإستكانة ، أو التلعثم فى الكلام ، أو التهويل والمبالغة لإستدرار العطف .

ب ـ حيل العميل الدفاعية التى ترجع لعدم ثقته بنفسه والتى يبغى من ورائها التأثير على الإختصاصى الذى لم تتكون فيه الثقة بعد .

جـ ـ تملق العميل للإختصاصى رغبة منه فى الإسراع بالعلاج .

٣ ـ ملاحظة تفكير العميل وتشمل :

أ ـ تسلسله فى الحديث أو التناقض أو تهربه فى حديثه عن مواقف معينة مثل إستعادة الذكريات المؤلمة .

ب ـ ملاحظة مناطق الإطراق والصمت وهذه لها أهميتها بالنسبة للإختصاصى الإجتماعى فى المقابلة لأنها مظهر من مظاهر عدم القدرة على التعبير عما يجيش فى نفسه ، وقد يكون الإطراق والصمت لأسباب متعددة منها الآتى :

ـ إختيار الموضوعات التى يتحدث عنها وترتيب الأفكار .

ـ الخجل من البيانات التى سوف يدلى بها أو الخوف من العقاب أو النقد .

- عدم فهم السؤال الموجه من الإختصاصى أو عدم فهم غرض الإختصاصى .
- الإنفعال الشديد نتيجة المواقف المؤلمة أو الحرجة .
- الخوف على أسراره .

جـ - خروج العميل عن الحديث فى موضوع المشكلة ، والثرثرة فى موضوعات متعددة للهروب من موضوع المشكلة الرئيسى (دقائق المشكلة). وعلى الإختصاصى توجيه المناقشة وتركيزها على المشكلة الأصلية بلباقة ودقة تتوقف على المهارة والخبرة .

د - ملاحظة قدرة العميل على التفكير الموضوعى والتركيز والإنتباه .

٤ - **ملاحظة الجوانب النفسية للعميل وتشمل :**

أ - الإنفعالات الواضحة كالغضب والحزن ، أو الخوف والقلق ، أو الكراهية .

ب - بعض مظاهر الإنطواء والإكتئاب والتشاؤم .

جـ - الإنفعالات المقنعة كأفكار الغضب وافتعال المرح .

د - مواقف الغيرة والتردد والتناقض الوجدانى .

ومن الجدير بالذكر أنه يجب ألا تقتصر الملاحظة للعميل أثناء مقابلته للإختصاصى الإجتماعى فى المكان المعد للمقابلة فقط ، وإنما يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يقوم بالملاحظة المباشرة للعملاء فى مواقع حياتهم الإجتماعية المختلفة ، ومن ثم فإنه يجب إستخدام خطوات وإجراءات التقدير الدقيق بالمشاركة أو بدونها وذلك للحصول على بيانات ومعلومات صادقة و موثوق بها من الأشخاص فى المواقف المختلفة فى بيوتهم ، فى أعمالهم ، فى مدارسهم أو فى المؤسسة .

ثانيا ـ الأسئلة والإستفهام :

الإستفهام من أهم أساليب المقابلة وهو الأسلوب الفنى الغالب الذى يستخدمه الإختصاصى فى المقابلة ، وهو وسيلة للحصول على المعلومات والبيانات التى تستكمل بها الدراسة وليس ذلك فقط وإنما حقق أهدافا أخرى نلخصها فيما يلى :

١ ـ معرفة بعض الحقائق والبيانات الهامة التى لم ترد خلال سرد العميل لمشكلته .

٢ ـ وسيلة لإشعار العميل بإهتمام الإختصاصى الإجتماعى وخاصة أسئلة التعاطف .

٣ ـ قد تكون لبعض الأسئلة أهدافا علاجية كما فى حالات الإضطراب النفسى والأشخاص قليلى الكلام أو الأطفال النافرين .

٤ ـ وسيلة لتحويل المناقشة من موضوع لآخر ، وخاصة مع العملاء الثرثارين ، أو الأشخاص الذين يبدون مقاومة شديدة فى الحديث عن موضوع معين.

ــ **والإستفهام فن يساء استخدامه إلى حد كبير ولذلك يجب على الإختصاصى الإسترشاد بالشروط الآتية عند إلقاء السؤال :**

١ ـ يجب أن يوجه السؤال فى الظروف المناسبة وأن يكون مناسبا للوقت ومرتبطا بموضوع الحديث .

٢ ـ يجب ألايكون السؤال مفاجئا للعميل حتى لايربكه أو يقطع تسلسل أفكاره .

٣ ـ يجب ألايكون السؤال محبطا لمشاعر اللحظة النفسية التى يعيشها العميل .

٤ ـ يجب أن يكون السؤال بسيطا قصيرا بحيث لايشمل أكثر من موضوع وأن يكون فى حدود إدراك العميل من حيث اللغة والعمق ويتفق فى عمقه مع الموقف ، وألايكون غامضا .

٥ ـ يجب أن يكون للسؤال هدف واضح يشعر به العميل عند إلقائه .

٦ – يجب أن يكون السؤال مفتوحا فى أغلب الأحيان وخاصة فى المقابلات الأولى .

٧ – يجب إلقاء بعض الأسئلة المباشرة التى تمس المشكلة مباشرة فى بعض المواقف .

٨ – يجب أن تأخذ الأسئلة فى توجيهها شكل "القمع" بحيث تبدأ بالموضوعات العامة ثم تتدرج إلى النواحى الخاصة ، ولذلك يستخدم فى بادىء الأمر الأسئلة التى تبدأ بماذا أو بما و كيف ثم ينتقل إلى الأسئلة التى تبدأ بلماذا وخاصة التى تتناول دوافع العميل ودواخله .

٩ – قد تكون الطريقة التى يوجه بها السؤال على نفس الدرجة من الأهمية للسؤال نفسه . فيجب أن يرتبط مضمون السؤال وجوهره بالحالة النفسية للعميل لحظة توجيه السؤال . فإذا كان العميل مكتئبا يجب أن يتضمن السؤال معونة تفهمية . وإذا كان العميل قلقا يتضمن السؤال طمأنة له .

١٠ – يجب الإبتعاد عن الأسئلة التى تكون إجابتها بنعم أو لا ، والأسئلة المزدوجة .

١١ – يجب أن تكون الأسئلة على قدر مايحتاج الموقف من بيانات ، وأن يترك للعميل الفرصة للإجابة دون ملاحقته بالأسئلة .

١٣ – يجب تجنب الأسئلة التى تثير قلق العميل مثل :

أ – **الأسئلة الملتوية أو الساخرة** : وهى الأسئلة التى يشعر فيها الإختصاصى الإجتماعى العميل بخطأه ، ونحن نعرف أن العميل شديد الحساسية فقد تثير فيه هذه الأسئلة الشك وتفقده الثقة الواجب توافرها لنمو العلاقة المهنية . وكذلك الأسئلة التى يفهم منها العميل معنى السخرية والتى تظهر من نغمة إلقاء السؤال والطريقة التى يلقى بها . مثل (هل تنتظر أن تصرف عليك المؤسسة طول العمر ؟) أو عندما يطلب العميل من الإختصاصى

مساعدته فى البحث عن عمل فيرد الإختصاصى قائلا (وطبعا تريد عملا يتناسب مع مركزك ؟) .

ب - الأسئلة الإيحائية : وهى الأسئلة التىتوحى للعميل بإجابة معينة ، وإجابتها دائما تكون محددة الإجابة ، وقد تكون هذه الإجابة مخالفة للحقيقة (مثل : هل تكره زوجة أبيك ؟ أو هل تذهب إلى السينما عندما تهرب من المدرسة؟) .

جـ - أسئلة الإدانة : وهى الأسئلة التى يشعر منها العميل بإدانة الإختصاصى له. مثل عندما يناقش الإختصاصى موضوع سرقة أدوات مدرسية ويتهم التلاميذ فيها بعض زملائهم دون أن يتأكد الإختصاصى من هذا الإتهام ، كأن يقول للتلميذ (وعندما سرقت هذه الأدوات ماذا فعلت بها ؟).ومن هذا السؤال تتضح إدانة الإختصاصى للعميل الذى قد يكون بريئا من هذا الإتهام فكيف يثق هذا العميل فى الإختصاصى الإجتماعى بعد ذلك .

د - الأسئلة المزدوجة : إذغالباً مايسأل الإختصاصى الإجتماعى خاصة المبتدىء أكثر من سؤال فى نفس الوقت ، ونجد أنه عندما يوجه السؤال الأول يجد أنه ليس السؤال الذى يريد أن يسأله . لذلك نجد أنه قبل أن يجيب العميل على هذا السؤال يوجه إليه السؤال الثانى . وتكون النتيجة هى وجود نوع من الغموض لأن الإختصاصى الإجتماعى يسأل السؤال ثم يقوم بتعديله ثم يشرحه ويوضحه ، ثم يقوم بتعديل هذا الإيضاح . وغالبا ما يثير السؤال الثانى الإطار المرجعى أو يبدل الموضوع أو يسأل عن شىء آخر يختلف تماما عما سئل فى السؤال الأول ، وعندئذ يواجه العميل مشكلة هى تقرير مايجيب عليه من هذه الأسئلة المتعددة .

والإختصاصى الإجتماعى كذلك عند قيامه بتوجيه سلسلة من الأسئلة قد ينسى فى خضم هذه الأسئلة أنه لم يتم الإجابة على السؤال الأصلى .

تصنيفات السؤال :

تصنف الأسئلة وفقا لأبعاد معينة وهذه الأبعاد نذكرها فيما يلى :

١ ـ من حيث درجة الحرية المسموح بها فى إستجابة العميل للسؤال ، وتنقسم إلى :

أ ـ أسئلة مفتوحة　　　ب ـ أسئلة مغلقة

جـ ـ أسئلة إيحائية　　　د ـ الأسئلة التحويلية أو الترابطية

إن إستخدام الأسئلة المفتوحة بقدر الإمكان يعطى للعميل الفرصة فى إختيار إجابته من بين عدد كبير من الإجابات . كما يكون لدى العميل الفرصة للكشف عن الإطار المرجعى ، وهذا النوع من الأسئلة يبين أن العميل يتحمل مسئولية الإشتراك فى المقابلة وتقرير محتوياتها واتجاهاتها .

وتختلف درجة مناسبة وملائمة الأسئلة المفتوحة أو المغلقة باختلاف العملاء .

- فالأسئلة المفتوحة تعتبر مناسبة للغاية مع العملاء الواعين الناضجين الذين لديهم فهم واضح ولديهم القدرة على التعبير عن آرائهم .
- وتعتبر الأسئلة المفتوحة مناسبة أكثر فى المراحل المبكرة من المقابلات الأولى التى تعطى العميل الفرصة للكلام عن كل الموضوعات التى تهمه وتعنى شيئا بالنسبة له .
- وإذا ما احتار العميل أو عجز عن كيفية الإجابة على السؤال المفتوح فعلى الإختصاصى الإجتماعى فى هذه الحالة أن يوجه للعميل أسئلة أكثر تحديدًا (أسئلة مغلقة) .

فبعد أن يكون الإختصاصى صورة عن الموقف قد يحتاج الأمر إلى توجيه أسئلة أكثر تحديدًا ليصل إلى تفاصيل ضرورية عن الموقف (الأسئلة المغلقة) .

أما الأسئلة الإيحائية فهى تلك الأسئلة التى توحى للعميل أوتشجعه على أن يجيب إجابة معينة على السؤال ، وصياغة الأسئلة الإيحائية تكون مبنية على مقدمة منطقية من جانب الإختصاصى الإجتماعى توحى للعميل بالإجابة ، أو على توقع قوى لما يكون عليه شكل الإجابة . ولا تعتبر الأسئلة الإيحائية أسئلة على الإطلاق ولكنها إجابات أخذت شكل أسئلة ولايطلب الإختصاصى الإجتماعى فيها إجابة ولكنه يغرى العميل بالتصديق على إجابته التى قدمها لـه ضمنـا من خلال السؤال . وقد يكون السؤال الإيحائى الذى يوحى بالإجابة نابعـا من رغبة الإختصاصى الإجتماعى فى مساعدة العميل على التخفيف من عبء صياغة إجابته لذلك فإن الإختصاصى لكى يقلل من هذا العبء فإنه يقدم للعميل السؤال والإجابة معًا وفى وقت واحد ، ولاتؤثر الأسئلة الإيحائية فى إستجابة العميل عن طريق أسلوب صياغتها فقط ولكن أيضا عن طريق نغمة الصوت المستخدمة فى توجيهها .

والأسئلة التحويلية هى التى يحول بها الإختصاصى الإجتماعى الحديث من موضوع لآخر وخاصة مع العمـلاء الثرثـارين . أو الأسـئلة التـى يتـدرج بهـا الإختصاصى مع العميل عندما يريد الإنتقال من موضوع تم دراسته إلى موضوع آخر لابد من استكماله ، مثل (إذا كان العميل يتكلم عن الدخل ويريد الإختصاصى الإنتقال إلى العلاقات بين الأب والأبناء فى هذه الحالة يحول الحديث من الدخل إلى مدى كفاية الدخل ثم ينتقل إلى مصروف الأبناء ثم يربط بين عدم كفاية المصروف ومعاملة الأب والأبناء ثم ينتقل إلى معرفة العلاقات داخل الأسرة) .

٢ ـ تصنيف أيضا الأسئلة وفقا لأبعاد من المسئولية (مسئولية العميل) إلى :

أ ـ أسئلة مباشرة ب ـ أسئلة غير مباشرة

أ ـ الأسئلة المباشرة توجه لسؤال العميل عن إستجابته الخاصة لموقف معين ، وهى إستجابة للنواحى التى يتحمل فيها العميل مسئولية ما . مثل ما هو شعورك وأنت تقدم طلب المساعدة ؟

ب ـ أماالأسئلة غير المباشرة فهى توضح المناطق التى تنتشر فيها مسئولية العميل مثل ماهو اعتقادك فى شعور غالبية الناس بخصوص تقديمهم طلبات للحصول على مساعدة ؟ .

٣ ـ تصنيف الأسئلة أيضا وفق الإهتمامات المختلفة التى يتم التركيز عليها :

فيمكن أن يوجه السؤال للتعرف على تفكير العميل ومشاعره وسلوكه . أو تفكير وسلوك الأفراد الآخرين الذين لهم صلة وثيقة بالعميل .

٤ ـ كما تختلف الأسئلة أيضا حسب الأبعاد الزمنية :

فيمكن للإختصاصى أن يسأل عن الأحداث الماضية ، أو الحاضرة . أو الرؤية المستقبلية .

٥ ـ كما تصنف الأسئلة أيضا حسب المعلومات المطلوبة :

فهناك إختلاف بين الأسئلة من حيث كمية المعلومات المراد الحصول عليها فبعض الأسئلة يمكن الإجابة عليها بشكل مختصر ، والبعض الآخر يحتاج إلى إجابات مطولة .

- **وغالبا ماتستخدم الأسئلة التى تبدأ بهل للحصول على إجابات محددة . أما الأسئلة التى تبدأ بماذا أو كيف تستخدم للحصول على تفصيلات أكثر .**
- **وقد يستخدم الإختصاصى أحيانا بعض الإستجوابات غير البوليسية والتى تتسم بالحكمة والتميز وذلك للوصول إلى تفصيل دقيقة حول موضوع مايروى . وبالرغم من رد الفعل السلبى الذى يثيره مصطلح إستجواب إلا أنه يشجع العميل على الإتصال بالنواحى وثيقة الصلة بالموقف إذا ماوجه**

السؤال بطريقة لاتنكر على العميل حقه فى رفض الإجابة أو توجه بصيغة الأمر .

وتتنوع الإستجوبات وفقا لأغراضها فهناك :

- الإستجوابات المكملة التى توجه إلى المناطق التى تحتاج إلى مزيد من المعلومات التى أغفلت ولم يتم تغطيتها . ويتطلب هذا النوع من العميل أن يتعاون ويسهب فى ذكر التفاصيل الضرورية التى تم إغفالها .
- كما صممت الإستجوابات التوضيحية لمساعدة الإختصاصى على استجلاء وتوضيح الموقف بصورة أفضل ، وإزالة الغموض والإلتباس من خلال المزيد من التفاصيل .

وقد يستخدم فى ذلك أيضا الإستجواب الإفتراضى فيوضع مواقف إفتراضية موضوع السؤال ولكنها حقيقية مثل "افترض أنك كنت" ..

ثالثا : الإستماع الإيجابى أو الإنصات الوعى :

إن الإستماع الجيد هو الطريق الذى يمهد لتكوين العلاقة المهنية إذ أن فيها معنى التقبل والإحترام والتقدير وحرارة العلاقة المهنية . ويجب أن يكون لدى الإختصاصى القدرة على الإستماع الجيد ، وفهم ماوراء حديث العميل .

والإستماع الواعى عملية شاقة لايجيدها إلا كل شخص مهنى إكتسب مهارة فى تركيز قواه العقلية مع ضبط اندفاعاته ، أو ميله للمبادرة بالكلام . وفى هذا المجال يوصف الإختصاصى بالفرد صاحب الأذن الكبيرة واللسان الصغير .

أهمية الإنصات : يحقق الانصات الجيد الأهداف الآتية :

١ ــ توضيح المشكلة : عندما يتحدث العميل عن مشكلته وينصت له الإختصاصى بوعى فإنه يتيح الفرصة للعميل ليعبر عن مشكلته ، كما يشجعه على التحدث فى جميع جوانبها المختلفة وذلك بتعليق معين أو بإيماءة من الرأس أو بكلمة تشجعه على الإستمرار .

وعلى الإختصاصى أن يشترك بتفكيره فيما يسمعه من العميل مع ملاحظة جوانب النقص التى تساعد على إستكمال الدراسة .

٢ ـ الإنصات يحقق أهدافاً علاجية :

أ ـ فالإستماع الواعى يساعد على تخفيف التوترات التى يعانى منها العميل .

ب ـ إنصات الإختصاصى للعميل أثناء الحديث يشعره بالإهتمام والطمأنينة ، ويدخل الراحة والهدوء إلى نفس العميل لتوافر الإحساس بأن هناك من يقف بجانبه ويفهمه .

٣ ـ الإستماع وسيلة للإسترجاع . والقدرة على التذكر ، والإسترسال فى ربط الأحداث التى يسترجعها العميل .

٤ ـ الإنصات يساعد العميل على التعبير عن نفسه بحرية تامة ، وكذلك التعبير عن مشاعره السلبية والإيجابية بما يؤكد فرديته وذاته .

٥ ـ يساعد على تعديل الأفكار الذاتية للإختصاصى ، فعند مقابلة الإختصاصى للعميل تتكون لدية الفكرة التشخيصية المبدئية . وتتعدل هذه الأفكار تبعا للبيانات الجديدة التى يصل إليها من خلال الدراسة ، كما يمكن التخلص من الأفكار الذاتية وتحويلها إلى أفكار تشخيصية على أساس الحقائق الموضوعية .

وبالإضافة إلى إستخدام الرؤية المباشرة والحس فإنه على الإختصاصى الماهر أن يدرك أيضا بما أسماه (تيود وريك) بالأذن الثالثة .

ويستخدم الإختصاصى بما أسماه (تيلينش) Listining love بالحب الذى يسمع ، وذلك لكى يسمع الموقف كما يسمع صرخة هذا الموقف . وكما تقول الأمثال " الذى يسمع هو الذى يفهم" أو "الإستماع الجيد ينساب إلى القلب ويطفىء ناره " .

رابعا ـ التعليقات :

إذا كان الإنصات الجيد وتوجيه الأسئلة في التوقيت المناسب يوفر للعملاء فرص حرية التعبير عن ما يشعرون به من قلق وتوتر ، وإستجلاء الموقف والتمعن فيه ، فإن التعليقات التى يقوم بها الإختصاصى الإجتماعى فى الموقف المناسب تعتبر من أدوات الإتصال الهامة فى تنشيط عمليات التفاعل ونمو العلاقة المهنية . وينطبق على مثل هذه التعليقات ماينطبق على الأسئلة من أن يكون لها هدف معين فهى من الأساليب الهامة التى يستخدمها الإختصاصى لإستثارة نشاط العميل وتفاعله فى المقابلة وكسب ثقته ، والتعليقات المختلفة تشجع العميل على الإسترسال فى الحديث فى الإتجاهات المناسبة فتجعله يسهب فى توضيح بعض النقط ويوجز فى البعض الآخر كأن يقول الإختصاصى للعميل الذى يصمت أو يتردد عن الخوض فى مشكلته "يبدو أنك تجد صعوبة فى التحدث معى" . أو يبدو أن هناك شيئا ما يجعلك لاترتاح إلى" . وتستخدم هذه العبارات لتشجيع العميل على التأمل فى سلوكه. كما تشجعه التعليقات بصفة عامة على وصف مشاعره ومشاعر غيره وتمنحه العون والقبول فى بعض المواقف والتصرفات .

وتهدف التعليقات كذلك إلى مساعدة العميل على الإحساس بالتقبل ، وتزيد من تقديره لنفسه ، ومنها " إنك بالتأكيد تبذل جهدًا كبيرًا من أجل أسرتك" . أو "أنك تنظم دخلك المحدود بطريقة ممتازة " .

والإختصاصى الماهر هو الذى يحدد هدفًا مسبقًا لتعليقاته . ومن ثم فإنه يجب أن يتأكد من صدق ملاحظاته ويطمئن إلى أن العميل على إستعداد لتقبلها .

وهناك قاعدتان أساسيتان يجب الأخذ بهما عند القيام بالتعليق أو الإمتناع عنه :

١ ـ ينبغى الإمتناع عن التعليق عند وجود إحساس بأى بادرة شك من جانب العميل .

٢ ـ يقدم التعليق الذى يتضمن التوضيح ، أو الإيحاء لفكرة ، أو التلميح بها ، أو تفسير الموقف عندما يصبح العميل راغبا بالإدلاء بنفس التعليق .

وتتنوع التعليقات فى صور شتى ومنها التعبيرات المعبرة عن الإهتمام والإنتباه مثل الهمهمة (آه ، هه ،إيم) ، (أنا أدرك قصدك) ، (إستمر) ، (أنا أفهم ماتعنيه) . وهناك أيضا التعبيرات الغير منطوقة مثل (إيماءات الرأس) . وقد أثبتت الدراسات التى أجريت على النواحى الغير لفظية مثل إيماءات الرأس ، والإبتسام أنها تساعد العميل على الإستمرار فى الكلام فى الموضوع الذى يناقشه مع الإختصاصى الإجتماعى . هذا بالإضافة إلى أنها تساعد الإختصاصى الإجتماعى على التأخر فى رده على العميل ممايجعل العميل يتكلم ،وتعطى للإختصاصى الفرصة لأن يكون صورة تدريجية عن الموقف ، كما تعطيه الفرصة لأن يجمع أفكاره لكى يقرر أفضل مايمكن عمله للعميل أو الرد عليه به قبل أن يورط نفسه معه بإجابة غير سليمة .

وفى بعض الأحيان يكون التعليق هو إنتقاء لبعض الكلمات أو الجمل من عدة أشياء قد قالها العميل لتوه ، فيختار الإختصاصى جملة معينة يعلق بها ، وإختياره لتلك الجملة يعنى أنه فهم المعنى المقصود ، وترديده لها تجعله كما لوكان يقول للعميل "نعم إنها مهمة ، وإننى أريدك أن تستمر" .

وإذا كان إستمرار الإنصات الجيد إلى جانب توجيه الأسئلة من حين لآخر قلما يسيىء إلى العملاء أو يفسد المقابلة ، إلا أن التفسيرات العشوائية أو التعليقات غير المدروسة يمكن أن تثير قلق العميل وتزيد من إتجاهه إلى العمليات الدفاعية ، وتتطلب مباشرة التعليقات مهارة وخبرة ، وتوحد بالعميل ، ومثابرة ، وانتظار الوقت المناسب لتفسير موقف معين كانت بعض جوانبه خافية على العميل .

ويلتزم الإختصاصى الإجتماعى بإختيار التوقيت المناسب لتقديم تعليقاته وفقًا للمجال النفسى للعميل ، كما يجب كذلك أن يكون التعليق قصيرا وواضحا .

بالإضافة إلى أن الإختصاصى لابد وأن يضع فى إعتباره إستخدام اللغة التى تناسب الظروف الإجتماعية ، والإقتصادية والثقافية للعميل . فإستخدام مصطلحات "كالعداء" و "التوافق" أو "التفاعل" مثلا قد يدرك بعض العملاء المثقفين معناها ، ولكن قد لايدرك العملاء الأميين معناها ، كما يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يدرك مدى الإختلافات فى إستخدام الأساليب اللغوية والكلمات التى تلائم العملاء . حتى يشعر العميل بأنه يتعامل فى محيط حياته الطبيعية المألوفة .

أخطاء المقابلة :

قد يقع الإختصاصى الإجتماعى فى بعض الأخطاء الفنية فى المقابلة منها :

١ ـ عدم اتباع الإجراءات التنظيمية فى المقابلة والإعتبارات الفنية السابقة :

مثل عدم تحديد هدف المقابلة ، وعدم وضوح هذا الهدف ، وكذلك عدم التقيد بالإعداد للمقابلة ...

٢ ـ الإستجابة الشرطية (التحويل العكسى) :

قد يستجيب الإختصاصى بطريقة غير مهنية لبعض مظاهر السلوك التى يبديها العميل مثل طريقة الكلام والتعبير ، أو المظهر الشخصى ، أو المشى نتيجة لإرتباط هذه المظاهر السلوكية فى تجاربه السابقة بإنفعالات معينة ، أو إستجابات خاصة.فإذا كانت طريقة العميل تشبه طريقة أشخاص معينين فى حياة العميل فمن الممكن أن يتأثر الإختصاصى بذلك فيميل إليه ، أو ينفر منه تبعا لنوع الإرتباطات الخاصة بهذه المظاهر السلوكية فى حياته السابقة .

٣ ـ التحيز غير المقصود :

فقد يتأثر الإختصاصى عن غير قصد بآرائه ، وميوله ، وإتجاهاته . وقد يؤثر هنا التحيز فى تفسير الإختصاصى للمعلومات التى يذكرها العميل فيميل إلى تفسيرها بما يتفق مع وجهة نظره .

٤ ـ تعميم العادة :

إن إعتقاد الإختصاصى بأن العادات عامة وليست نوعية يؤثر فى أحكامه ، فالنظافة فى الملابس قد تفسر كأنها علاقة تدل على نظافة عمله ونظافة بيته ، وإذا كان الإنسان بطيئا فى كلامه أو حركته فقد يفسر الإختصاصى ذلك بأن العميل بطىء الإستجابة فى علاقته مع غيره من المحيطين به .

٥ ـ عدم تحديد معانى الكلمات :

فقد يقع الخطأ بسبب عدم تحديد معانى الكلمات التى تستخدم فى المقابلة وخاصة فى ضوء نسبية هذه المعانى فى مجتمع متعدد اللهجات .

مقاومة العميل والإختصاصى الإجتماعى للمقابلة : (١)

المقاومة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية تحتاج لمهارة كبيرة من الإختصاصى الإجتماعى وخاصة أنها لاتتم بسهولة ويسر بسبب المقاومة التى يظهرها كل من العميل والإختصاصى الإجتماعى . وفيما يلى أهم صور المقاومة وأسبابها لكل من العميل والإختصاصى :

أولاً : مقاومة العميل للمقابلة :

كثيرا مايقاوم العميل مقابلة الإختصاصى الإجتماعى ، وخاصة المقابلة الأولى حيث يحضر العميل لمقابلة الإختصاصى وهو مشحون بكثير من المشاعر السلبية والضغوط الداخلية والخارجية التى نتجت من الموقف الذى يعانيه العميل . ولذلك يظهر العديد من صور المقاومة التى قد تكون فى صورة تخلف عن المواعيد ، أو سلبية وتواكل ، أو فى صورة تشكك فى كلام الإختصاصى وأسئلته ، أو إستهتار بجهوده أو تهرب من الكلام أحياناً ، أو الصمت فى أحيان أخرى ، أو فى صورة تعبيرات حركية أو لفظية أو سلوكية . وأحيانا أخرى تظهر مقاومة العميل

---

(١) خيرى خليل الجميلى ، المدخل فى خدمة الفرد ، مرجع سابق ، ص ص : ٢٢٦ ـ ٢٢٩ .

للإختصاصى فى صورة كذب أو تمرد زائد وثرثرة،و أحيانا يلجأ إلى محاولة تحويل العلاقة المهنية إلى علاقة شخصية .

وكل هذه الألوان من المقاومة لها أسبابها ودوافعها فقد تكون الأسباب نفسية شعورية أو لاشعورية كالإسقاط والتحويل . فعندما يتصف العميل بصفات سيئة فإنه يقوم بإسقاطها على الآخرين وخاصة الإختصاصى الإجتماعى . بالإضافة إلى المشاعر السلبية المرتبطة بمواقف سابقة وأشخاص مروا بحياته ووجدوا الفرصة سانحة لتحويلها إلى الإختصاصى الإجتماعى سواء تلك المشاعر السلبية كالكراهية والحقد والغيرة ... إلخ أو المشاعر الإيجابية كالحب والإنتماء والإخلاص .. إلخ . وكل هذه العمليات النفسية قد تكون سببا فى العديد من ألوان المقاومة بالإضافة إلى خوف العميل على أسراره ورغبته فى عدم الإ دلاء بمعلومات معينة . أو بسبب بطء عملية المساعدة ورغبة العميل فى الإسراع بها وبسبب معارضة الإختصاصى لأفكار العميل وتحيزه لأفكار أخرى . وقد تكون حالة العميل النفسية السيئه نتيجة المشكلة وضغوطها هى سبب مقاومة العميل للمقابلة ، كل هذه الأسباب وغيرها هى التى تجعل العميل يقاوم مقابلة الإختصاصى .

ثانياً : مقاومة الإختصاصى الإجتماعى للعميل :

كما يقاوم العميل مقابلة الإختصاصى الإجتماعى نتيجة للأسباب السابقة فإن الإختصاصى الإجتماعى بدوره قد يقاوم المقابلة للعميل نتيجة للعديد من العوامل والأسباب التى تجعله يبدى ألوان متعددة من ألوان المقاومة التى قد تظهر فى صورة عدم تقبل العميل أو التأخير عليه فى المواعيد ، أو عدم إعطائه الوقت الكافى للمقابلة ، أو عدم الإصغاء إليه ، والسخرية من كلامه ، بالإضافة إلى الإنفعال على العميل والتحايل عليه وإضطهاده لأقل الأسباب . ومقاومة العميل للإختصاصى شىء طبيعى نتيجه للموقف الذى يعانى منه العميل . أما مقاومة الإختصاصى الإجتماعى للعميل فهى غير طبيعية وتعتبر ضعف فى شخصية الإختصاصى وسلوك مهنى

خاطىء خاصة ونحن نكرر دائما أن الإختصاصى الإجتماعى يجب أن يكون قادرا على التحكم فى مشاعره حتى لاينفعل على العميل كرد فعل لإنفعاله أو كإنفعال الإختصاصى الإجتماعى المؤقت الذى ينتج من بعض المواقف اليومية التى يمر بها وتسبب له ذلك .

وقد تكون مقاومة الإختصاصى الإجتماعى للعميل بسبب مرضه جسمانياً ، أو نفسياً ، أو بسبب كثرة عمله وإرهاقه . وقد يكون الإختصاصى الإجتماعى قاصراً علمياً أو مهنياً ولم يعد لهذا العمل الإعداد السليم الذى يؤهله للنجاح فيه وأدائه بمهارة.وقد تكون هذه المقاومة بسبب سوء إستخدام الإختصاصى الإجتماعى لسلطته التى يستمدها من سلطة المؤسسة . بالإضافة إلى بعض العمليات النفسية كالإسقاط والتحويل وفى هذه الحالة يسمى تحويل الإختصاصى للعميل التحويل العكسى .

وبالرغم من كثرة هذه الأسباب وتعددها إلا أنها أسباب مرفوضة ، ولا تبيح القدر للإختصاصى الإجتماعى ليقاوم المقابلة لأن الإختصاصى ليس أمامه سوى أحد أمرين أولهما : أن يكون مستعدا تماما لهذا العمل ، متقبلاً العملاء ، متفانيا فى خدمتهم مهيئا نفسيا للتعامل معهم ومساعدتهم بنفس راضية ورغبة صادقة . أو يكون غير مستعد لهذا العمل لأى سبب من الأسباب السابقة فى هذه الحالة يجب عليه الإعتذار عن مقابلة العملاء ، وتأجيلها للوقت الذى يكون فيه على أتم إستعداد . ويسند العمل لإختصاصى آخر وبذلك يحافظ على سمعته المهنية وسمعة المؤسسة .

المبحث الثانى

الزيارة الميدانية

الزيارة الميدانية هى لقاء مهنى مباشر بين الإختصاصى الإجتماعى والعميل أو أى مصدر له فى منزله ، وهى نوع من المقابلات المهنية التى تتم فى البيئة الطبيعية للعميل أو أسرته لتحقيق أهداف مهنية . ويتبع فى هذه الزيارة مايتبع فى المقابلات من أسس وقواعد وأساليب ، وتمارس فيها مبادىء طريقة العمل مع الحالات الفردية .

أهمية الزيارة الميدانية :

اختلفت الأراء ووجهات النظر حول أهمية الزيارة الميدانية مابين معارض ومؤيد ولكل من الفريقين أسانيده المختلفة . ففريق المعارضة يرى أن الحياة الميدانية هى من الخصوصيات التى لايجب انتهاكها بدعوى استغلال موقف العميل الضعيف واحتياجه للمساعدة ، فى الوقت الذى يمكن اعتبار هذا العميل المصدر الوحيد للمعلومات ، وهو وحده الهدف من العملية العلاجية . كما أن الزيارة الميدانية فى نظر هذا الفريق فيها خروج على الأسس المهنية مما قد يدفع بالعميل إلى التواكل طالما أن الإختصاصى هو الذى يقوم بكل النشاط .

أما الأراء التى تؤيد الزيارة الميدانية بدون حدود فهى ترى فى الزيارة الميدانية قيمة كبيرة من الناحية الدراسية والتشخيصية والعلاجية ، وحجتهم فى ذلك أن هناك تلازما حتميا بين مشكلة الفرد وحياته الأسرية التى تكشف الزيارة الميدانية عن طبيعتها وجوانبها المختلفة .

ونحن نقف من الرأيين السابقين موقف الإعتدال ، فلانرى أن تمنع الزيارة الميدانية كلية ، وفى نفس الوقت لا نقوم بها فى جميع الحالات . ويأتى أمر جعل الزيارة الميدانية فى حالة الضرورة فقط فى أضيق الحدود متمشيا مع الأوضاع الصحيحة ووفقا لأهميتها . فالزيارة الميدانية تفيد فى التعرف على حقائق شخصية

في مواقف طبيعية وحقيقية . كذلك توفر وتقتصر في الوقت لأنها تمكن الإختصاصي الإجتماعي من رؤية أنماط التفاعل بين العملاء بصورة أفضل مما لوسمع هو كلاماً مبتورا وغير دقيق ويعبر عن وجهة نظر ذاتية من العملاء . ثم إن وجود الإختصاصي الإجتماعي في وسط أفراد الأسرة هو في حد ذاته عامل يدخل الشعور بالأهمية في نفوسهم . وهذه الزيارة ولو أنها تستنفذ بعضا من الوقت إلا أنها تؤتي بنتائج طيبة ، ففيها يستكمل الإختصاصي الصورة التي يعطيها العميل عن مشكلته أثناء المقابلة في المؤسسة . فقد يحتاج الإختصاصي في كثير من الأحيان التعرف على أحوال المكان الذي يعيش فيه العميل كأن يعرف المستويات المختلفة كالمستوى الإقتصادي والإجتماعي والصحي ، إلى غير ذلك من واقع الصورة التي يعيشها . فمعرفته بكفاية الأثاث أو قدمه أو جدته قد تدل على ارتفاع أو هبوط المستوى الإقتصادي . والوقوف على الحجرات وتوزيع أفراد الأسرة عليها قد يفيد من توقع مشكلات أخرى أوفي تقليل مشكلات قائمة كالمشكلات الصحية أو الإنحرافات الجنسية ، كما أن درجة الرطوبة والتهوية ودخول الشمس وقدم الحجرات كل هذه المعلومات تصور لنا المستوى الصحي وخاصة في المشكلات الطبية ، كذلك يمكن معرفة الوسط الإجتماعي للعميل ، فهناك مثلا من يسكنون في مساكن مشتركة الأمر الذي قد نتوقع معه مشكلات في العلاقات الإجتماعية ــ كما قد تبين لنا الزيارة الميدانية أسلوب الحياة الإجتماعية الذي تعيش الأسرة تحت ظله ، كانتشار بعض العادات والتقاليد والتمسك بأساليب خاصة في التربية مثل الإهمال وترك الأطفال وشأنهم في الحواري والشوارع ، أو التزمت في المعاملة . وللزيارة الميدانية أهمية خاصة في حالات الشيخوخة ، والمرض ، والعجز الجسمي والعقلي ، وغيرها من الحالات التي تعوق قدرة العميل عن التردد على المؤسسة . كما أنها هامة للتعرف على الظروف التي أدت إلى انحراف الأحداث ومدى صلاحية بيئاتهم الطبيعية ، كما تعتبر خطوة هامة للتأكد من صلاحية الأسرة والبيئة لإستقبال الأحداث

المنحرفين ، أو المجرمين الكبار ، أو الناقهين من الأمراض الذى تقرر عودتهم إلـى بيئاتهم الطبيعية . وتعتبر الزيارة الميدانية هامة أيضا فى حالات طلبات المسكن مـن الهيئات المعنية من أجل ترتيب الأولوية طبقا لحالة السكن وحاجة الأسرة إلى سكن جديد . كما تفيد فى دراسة طلبات الحضانة والتبنى لقياس صلاحيـة الأسـرة لذلـك . ولاشك أن للزيارة الميدانية أهمية علاجية ، فهـى تعتبر مـن أنسـب الفرص لإتمـام المقـابلات المشـتركة بين أفـراد الأسرة وخاصـة فـى حـالات المنازعـات الأسـرية واضطراب العلاقات الزوجية ، وذلك لمحاولة إعادة الأدوار والتوظيف الإجتمـاعى. ومن خلالها أيضا يمكن للإختصاصى تغيير اتجاهات بعض المحيطين بـالعميل نحـوه وتخفيف ضغوطهم عليه ، أو تبصيرهم بما يؤدى إلى تماسك الأسرة أو حـل مشكلة العميل . من خلال الإتفاق على خطة أسرية متكاملة .

مما سبق نـرى تنـوع أهداف الزيـارة الميدانيـة تبعـا لشـخصيات العمـلاء ، ونوع المشكلات الوظيفية التى تتناولها كل مؤسسة .

ونوجز أهم أهداف الزيارة الميدانية فيما يلى :

١ ـ للزيارة الميدانية أهمية خاصة فى حالات الشيخوخة ، والمـرض ، والعجـز الجسمى ، والعقلى ، وغيرها من الحالات التـى تعيـق العميـل علـى التردد على المؤسسة .

٢ ـ تعتبر من ألزم الأمور للتحقـق مـن أحقيـة العمـلاء لمعاشـات أو لمسـاعدات مؤقتة تقررها مؤسسات الإعانـة الإقتصاديـة . فهـى تكشـف عـن إمكانيـات الأسرة ، ومستواها المعيشى ، ومدى حاجتها إلى المساعدة .

٣ ـ الكشف عن أثر العوامل البيئية فى المشكلات ـ كتقويـم العوامـل الصعبـة بمساكن حالات الدرن . ـ وقياس كفايـة العوامـل البيئيـة لإعـادة الحـدث المنحرف للأسرة .

٤ ـ الزيارة الميدانية من أنسب الأساليب لإتمام المقـابلات المشتركة بين أفراد الأسرة وخاصة في حالات المنازعات الأسرية .

٥ ـ تعتبر خطوة هامة للتأكد من صلاحية الأسرة والبيئة لإستقبال الأحداث والمنحرفين الكبار الذين أخلى سبيلهم ، أو للناقهين من مرضى العقل أو الجسم الذين تقرر عودتهم إلى بيئاتهم الطبيعية .

٦ ـ تحقق الزيارة الميدانية أهدافـا حيوية في متابعة حالات الأطفال وخاصة المودعين في الأسر البديلة .

٧ ـ الزيارة الميدانية هامة للتعرف على الظروف التي أدت إلى انحـراف الأحداث ، ومدى صلاحية بيئاتهم الطبيعية حتى يمكن وضع الخطط المناسبة لتقويمهم .

٨ ـ ضرورية لتتبع الخطة العلاجية ، والتعرف على مدى قدرة العميل على تنفيذها ، أو للتأكد من استمرار الحاجة للمعونة المالية .

أسس وقواعد الزيارة الميدانية :

هناك بعض القواعد لإعداد وتنظيم الزيارة الميدانية حتى تحقق أغراضها الدراسية والتشخيصية والعلاجية ومن أهم هذه القواعد ما يلي :

١ ـ تحديد موعد للزيارة ومراعاة الوقت المناسب :

يشرع الإختصاصي في الزيارة الميدانية بعد أن يتحقق من ضرورتها ، ويجب أن يكون هدفها محددا بالنسبة لكل من الإختصاصي الإجتماعي والعميل الذى لابد من أخذ موافقته من حيث المبدأ . إذ أن اقتناع العميل بأهمية الزيارة سيخفف نسبيا من مقاومته الوجدانية لها ، ثم مناقشته في موعد الزيارة للإتفاق عليه . لأن هذا السلوك من جانب الإختصاصي يحمل في طياته احترام العميل وتقدير حريته الشخصية ، والخروج عن هذه القاعدة يعرض كلاهما إلى مواقف محرجة . فقد يحدث ألا يجد الإختصاصي الإجتماعي العميل في منزله إذا قام بزيارته بدون موعد

مسبق ، مما يتسبب عنه ضياع وقت وجهد الإختصاصى والمؤسسة . أو قد يكون العميل فى حالة نفسية أو صحية لاتساعده على مقابلة الإختصاصى كأن يكون العميل قد تشاجر مع أفراد أسرته قبيل حضور الإختصاصى ، وبالتالى تنعكس الحالة النفسية للعميل على تعامله مع الإختصاصى . أو قد يكون العميل على موعد هام مع بعض الناس أو الهيئات ، وزيارة الإختصاصى بدون موعد تعطله عن الوفاء بها ، أوقد يكون العميل قد أخفى ارتباطه بالمؤسسة على أسرته الأمر الذى تسبب فيه الزيارة للعميل حرجا أو مشكلات مع أسرته . وقد يوافق العميل على مضض على موعد الزيارة الميدانية فى وقت لايراه مناسبا لظروفه . وعلى الإختصاصى من جانبه أن يتجنب الإتفاق مع العملاء على مواعيد معروف عنها أنها أوقات غير مناسبة . ثم بعد ذلك على الإختصاصى أن يتأكد من وضوح عنوان السكن ، وطريقة الوصول إليه حتى لايلجأ إلى السؤال عن العميل من الجيران . وعلى الإختصاصى الإجتماعى أن يتقيد بالموعد الذى إلتزم به . مع ملاحظة عدم الذهاب إلى العميل بسيارة المؤسسة وخاصة إذا كانت تحمل علامة مميزة تدل على المؤسسة .

٢ ـ مراعاة التقاليد والتقيد بالآداب فى الزيارة :

حيث لايجب أن يزور الإختصاصى الإجتماعى أرملة وتقيم وحدها فى المنزل فقد يتسبب ذلك فى أن تلوك الألسنة سيرتها ، وبالمثل لايجوز للإختصاصية الإجتماعية أن تزور عميلا شابا يقيم بمفرده ، كما أنه يجب أن يحترم الإختصاصى مبدأ القبول فى كل مايتعلق بالظروف التى يطلع عليها فى الزيارة . كتقبل الحى بما يتصف به من صفات غير مرغوبة ، وتقبل السكن بصرف النظر عن قذارته أو رائحته أو إهماله، كما لا يصح إبداء الشفقة أو الألم لظروف العميل .

ومن المناسب أن يقبل الإختصاصى الإجتماعى مايقدمه له العميل من مشروبات مما يعتبر فى مجتمعنا تقليدا للضيافة . فالرفض قد يشعر العميل بتعالى

الإختصاصي وتباعده عنه ، خاصة إذا كان العميل أقل مركزا من الإختصاصي الإجتماعي . أما إذا كان هناك شك من وقوع الضرر الصحي على الإختصاصي من تناول المشروبات فعليه أن يعتذر بلباقة . كذلك فالمبالغة في الضيافة أمر غير مقبول إذ أن الدافع وراءه قد يكون استمالة الإختصاصي لجانب العميل ، بالإضافة إلى أنها تعد عبئا على ميزانية العميل الضعيفة . أما أمر تقديم الهدايا للإختصاصي الإجتماعي فإنه مرفوض تماما لأن ذلك يسيء إلى سمعة الإختصاصي والمؤسسة والمهنة ، وعلى الإختصاصي أن يرد العميل في هذه الحالة برفق ، ويساعده على أن يتفهم بأن تقديم المساعدة هو عمله الأصلي الذي يتقاضى عليه أجرًا من المؤسسة، وباعتبار أن الزيارة الميدانية نوع من الضيافة العملية فإنه من الأفضل ألا يزيد زمن الزيارة الميدانية عن ساعة بقدر الإمكان .

٣ ـ تناسب مظهر الإختصاصي مع ظروف البيئة :

قد يسكن بعض العملاء مناطق شعبية أو فقيرة . وربما تكون الملابس البسيطة هي الملابس العملية المناسبة للإختصاصي الإجتماعي في هذه الظروف . أما إذا تغالى (أو تغالت الإختصاصية) في ملبسه فإن نظر العملاء سوف يتجه إلى الفروق بينه وبينهم وقد يدب في نفوسهم الحقد والكراهية أو الشعور بالقلة . ومن جهة أخرى فإن المغالاة في الملبس تلفت النظر وتدعو للتساؤل عن هذه الشخصية ونحن لاندعو أن تكون ملابس الإختصاصي عند مستوى ملابس هذه الطبقة التي يزورها فإن هذا أمر غير عملي ويدعو إلى السخرية ، ولكن من الأفضل أن تكون ملابسه عادية .

٤ ـ الزيارة في حضور الجيران والأقارب :

قد يتصادف وجود جيران أو أقارب وقت زيارة الإختصاصي الإجتماعي للعميل ، ومن هنا يكون دوره سلبيا في الحديث بمعنى أن يستقبل الحديث ولا يبدأ به ، وإذا صدر منه فيكون حديثا في أمور عامة .أما إذا تطوع العميل من تلقاء

نفسه بمناقشة أمر من أمور مشكلته فيجب على الإختصاصى ألا يتعمق فى الخوض فى جوانب المشكلة أمام الآخرين .

مقاومة العميل للزيارة الميدانية :

قد يجد الإختصاصى الإجتماعى نوعا من المقاومة التى يبديها العميل للزيارة الميدانية . وقد ترجع هذه المقاومة إلى الأسباب الآتية :

١ ـ قد يخشى العميل أن يطلع الإختصاصى على ما يتعارض على الصورة التى رسمها لظروفه المعيشية أثناء المقابلات فى المؤسسة . وهنا يجب على الإختصاصى أن يشرح للعميل الغرض من الزيارة على أنها محاولة لزيادة التعرف عليه وفهم بعض الظروف المتصلة بعملية المساعدة .

٢ ـ قد يخشى العميل أن تكون الزيارة الميدانية نوع من الإعلان للمحيطين به عن اتصاله بالمؤسسة وافتضاح أمره بين الناس ، وعلى الإختصاصى أن يطمئنه فى هذه الحالة إلى سرية تحركاته .

٣ ـ قد يخشى العميل أن يطلع الإختصاصى على حقارة منزله أو إهماله ، لذلك يوضح له الإختصاصى أنه لا ذنب للإنسان فى بعض الأحيان فى وجود مثل هذه الأحوال التى غالبا ماتكون وقتية ومرهونة بظروف أخرى .

٤ ـ يميل بعض الناس إلى العزلة ويكرهون دخول الغرباء ، فهم ينسجون نوعا من الغموض حول أنفسهم أو قد يخشون الحسد أو غير ذلك من الطبائع ، وغالبا ما تعبر هذه العزلة عن وجود عوامل جديرة بالعلاج فى شخصية العميل . ويهتم الإختصاصى بهذه الأسباب ، ولذلك من الأفضل أن يؤجل الزيارة حتى يحدث التغيير فى وجدان وفكر العميل وتعود الثقة ويستعد العميل لتقبل الزيارة .

٦ ــ قد يرى بعض العملاء أن للزيارة الميدانية بعض المشقات المادية والجسمية للإختصاصى الإجتماعى ، وهنا يؤكد له الإختصاصى أن هذا واجبه وأنه أهم من مشقات الطريق .

٧ ــ وهناك نوع من العملاء لايخبرون أسرهم بحقيقة صلتهم بالمؤسسة ويحتفظون بمشكلاتهم سرا بينهم وبين أنفسهم ، وفى هذه الحالة يحاول الإختصاصى الإجتماعى أن يناقش الموقف معه ، وأن يبصره تدريجيا بالحقائق الكامنة فيه . فإذا كان العميل يخشى إطلاع أسرته على مرضه مثلاً فإن الخطورة تزداد إذا كان المرض معديا ، ومعنى حجب الأمر عن الأسرة فإنه يعرضها للعدوى ، فلابد أن يوضح له الإختصاصى مسئولياته فى حماية الأسرة من العدوى .

أسلوب الإختصاصى الإجتماعى فى حالة مقاومة العميل للزيارة الميدانية :

إن واجب إزالة المقاومة وأسبابها من مسئوليات الإختصاصى الهامة وعن طريق إزالتها تنكمش مقاومة العميل للزيارة تدريجيا . وذلك بالوسائل الآتية :

١ ــ شرح غرض الزيارة بأنها محاولة للتعرف على العميل وفهم مايتصل بالمساعدة مع توضيح أنها شرط أساسى من شروط المؤسسة ، ولايمكن القول بأنها للتعرف على العلاقات .

٢ ــ وإذا كان السبب خوف العميل من افتضاح أمره بين الناس ــ يطمئنه الإختصاصى على سرية تحركاته ، والإتفاق على أنسب الطرق لمنع فرصة إطلاع الغير على العلاقة القائمة بين العميل والمؤسسة .

٣ ــ إذا كان بسبب فكرة العار ــ يوضح له توافر مبدأ السرية وأنه حق لكل المواطنين فى المجتمع .

٤ ــ وإذا كانت بسبب شعوره بضآلة أو حقارة المنزل ــ فعليه أن يؤكد فى ذهنه أنه لاينظر بعين الناقد المتصيد للعيوب بل بعين الصديق ، ويوضح له

صعوبة سيطرة الإنسان على ظروفه المحدودة ، وأنه لاذنب لـه فـى معظـم الأحيان .

٥ ـ وإذا كان بسبب عدم تعريض الإختصاصى للمشقة فيؤكد له بأن هذا واجبـه وقد تعوده .

٦ ـ وإذا كان بدافع حب العزلـة وعـدم الإختـلاط فهنـاك عوامـل جديـدة تتطلـب العلاج فى شخصية العميل ، وعليه أن يؤجل الزيارة لحين حـدوث التعديـل فى وجدانه وفكره .

٧ ـ وإذا كانت لعدم إطلاع أسرته على مشاكله فقد تكون هناك خطورة مـا كمـا فى حالة المرض المعدى ، ويجب مناقشته فـى ممارسـة مسئولياته لحمايـة الأسرة . والأسباب تكون وهمية أحيانا لذا يلزم التبصر بالحقائق إذا لم يكـن هناك خطورة من احتفاظه بسر مشـاكله . وتعرض العميل بسـبب الزيـارة لموقـف أسـرى خطـير يمكـن إقنـاع العميـل بـالعدول عنـه وتكليفـه بــتزويد الإختصاصى بالمعلومات الخاصة بموقفه الإشكالى .

الزيادة الميدانية المفاجئة :

قد يضطر الإختصاصى الإجتماعى للقيام بزيارة ميدانية مفاجئـة لايسـتطيع معها الإختصاصى الإجتماعى تحديد موعد للزيارة . وتكون فى الحالات الآتية :

١ ـ عند عدم إمكانية التعرف على عنوان العميل إما تضليلا متعمدا من العميـل كحالات الأحداث المنحرفين ، أو كحالات ضعاف العقول .

٢ ـ فى الحالات التى يفهم منها الإختصاصى أن العميل يتحايل للحصـول علـى مساعدة المؤسسة رغم عدم أحقيته لها .

٣ ـ فى الظـروف الطارئـة التـى تتطلـب اتصـالا عـاجلا بـالمنزل دون انتظـار للإجـراءات العاديـة كحـالات هـروب الأحـداث الخطريـن ، أو عنـد إجـراء جراحة عاجلة .

الفصل السابع

التسجيل في طريقة العمل مع الحالات الفردية

الفصل السابع

التسجيل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية Recording

مقدمة :

يعتبر التسجيل من الأركان الأساسية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية. كما أنه جزء هام من عمل الإختصاصى الإجتماعى ، حيث يعمل وسط شبكة معقدة من الجوانب والمصادر والوسائل المختلفة . فهو يتعامل مع عدد كبير من العملاء على إختلاف نوعياتهم ، ومشكلاتهم ، وظروفهم ، وتفاعلاتهم ، والإجراءات التى تتخذ معهم . لكل هذه الإعتبارات ولغيرها من الإعتبارات كان للتسجيل أهمية بالغة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

فالإختصاصى الإجتماعى لا يمكنه الإعتماد على الذاكرة وهو يعمل وسط هذه الشبكة المعقدة والمترامية الأبعاد . فالذاكرة وحدها لا يمكنها إستيعاب جميع التفاصيل والبيانات المختلفة والأحاسيس لعملائه .

وقد صدرت أولى التوصيات التى تقضى بضرورة رصد تفصيلى لما يدور بين الإختصاصى والعميل من حوار إلى جانب رصد موثق لطبيعة المشكلة وتطورها ، والخدمات التى قدمت فى الماضى والحاضر ، سواء من المؤسسة أو من المؤسسات الأخرى حتى يمكن تقييم حقيقة خدمات العاملين بالمؤسسة بأدق التفاصيل وصولا للنموذج الأمثل لخدمة العملاء فى اللجنة القومية للإختصاصيين التى عقدت عام ١٩١٠ فى مؤسسات تنظيم الإحسان .

ومع تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية على مدى تاريخها الطويل فى هذا القرن وإنتشارها فى مختلف المؤسسات متباينة الأهداف وخضوعها لنظريات علمية نفسية وإجتماعية ، كان لابد وأن يتطور التسجيل ليواكب كافة هذه المتغيرات ليكون تسجيلا دقيقا للتفاعل السوسيولوجى والنفسى والثقافى ، والعلاقة المهنية ونموها ، والمثيرات والإستجابات ، والإيماءات بكل ما تتضمنها من إنفعالات

صارخة أو هادئة ، ليكون توثيقا أمينا يحفظ حقوق العميل ، وفى نفس الوقت يكون أداة للإشراف والتوجيه بل مادة للبحث ، وصولاً إلى تقويم ممارسة المهنة وتطويرها (١) .

تعريف التسجيل :

يعرف التسجيل على النحو التالى : " عملية فنية لتدوين العمليات المهنية Processes المختلفة ، تحدد أهداف وأساليب التدخل المهنى كتابيا أو صوتيا أو ضوئيا تحقيقا للأهداف الإشرافية وصيانة لحقوق العملاء "

كما توجز تاول Towl تعريف التسجيل بأنه " تقرير لما هو كائن لا ما يجب أن يكون " وتذهب ميناهان Minahan إلى وصفه بأنه " التجسيد الحى لمهارات ومعارف الإختصاصى الإجتماعى فى التدخل المهنى "

وإنطلاقاً من التعاريف السابقة والمعانى الواردة بها يمكن حصر أهم خصائص التسجيل فىطريقة العمل مع الحالات الفردية فيما يلى (٢) .

١ - التسجيل عملية فنية . بمعنى أنه ليس وصفاً ساذجاً لكل ما قام به الإختصاصى وما إستجاب به العميل ، أو ما قام به الإختصاصى من خطوات وإجراءات بصورة حرفية ساذجة ولكنه اختيار وتقنين وإنتقاء وصياغة فنية لها مهاراتها فى كل من عمليات التلخيص والتركيز والوضوح والأولوية ، وإنتقاء ما يتعين تسجيله فى كل حالة ، وتجاهل ما يفهم منطقيا أو بداهة . فالتسجيل الذى يسرف فى وصف مظاهر سمة العميل الضرورية وغير الضرورية أو الذى يكرر مترادفات بصفة معينة

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة،مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ ، ص ٤٩٢ .

(٢) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ص : ٤٩٣ ـ ٤٩٤ .

واحدة (كالنظرات الشاردة ، أو عدم الإستقرار على المقعد ، أو الإندفاع غير المنطقى ، أو إرتعاش اليدين أو العرق المتصبب) كعلامات على قلق العميل ، هو تسجيل ضعيف يفتقد الحنكة والصواب .

٢ - للتسجيل أشكال مختلفة : القصصى Narrative ، والموضوعى ، والموجز ، والمقاييس ، وخريطة البيئة .

٣ - للتسجيل أساليب مختلفة تحددها أهداف المؤسسة وطبيعة المشكلة . فهو كتابى موجز ، أو كتابى مفصل ، أو صورة وصوت مسجل من خلال الڤيديو ، أو رموز Code تتعامل مع الحاسبات الآلية وما إلى ذلك . ورغم أننا فى مجتمعاتنا العربية مازلنا نأخذ بالأسلوب الكتابى بصورته التقليدية ، إلا أن المجتمعات المتقدمة قد استحدثت من الأساليب الإضافية مايتوافق وإيقاع العصر والتطور التكنولوجى المعاصر .

٤ - التسجيل عملية هادفة لخدمة التدخل المهنى بكافة أبعاده . من ثم فهو ليس عملية وصفية توجهها مشيئة الإختصاصى وعواطفه ونوازعه الخاصة ، ولكنها مقننة محسوبة تنظر بعين إلى مشكلة العميل ، والأخرى على إمكانات المساعدة .

٥ - التسجيل يجب أن تحكمه النظرية العلمية التى توجه عملية المساعدة .

٦ - التسجيل وثيقة شديدة الخصوصية لحياة العملاء ، يجب أن تخضع لمعايير أخلاقية لمنع تداولها خارج إطار المؤسسة إلا عند الضرورة القصوى .

أغراض التسجيل :

للتسجيل أغراض كثيرة تضفى عليه أهميته فى طريقة العمل مع الحالات الفردية . فقد ذكرنا أن الإختصاصى يقابل فى عمله الكثير من العملاء المختلفين ويتعامل مع أناس مختلفين ، ومن ثم كان عليه أن يدون كل خطواته معهم ،

وملاحظاته عنهم ، لأنه لابد وأن يضمن عدم نسيان هذه الحقائق عند الرجوع إليها ، ومن جهة أخرى فإنه يحدث إذا أهمل الإختصاصى أن يسجل أولا بأول أن ينسب معلومات خاصة بعميل إلى عميل آخر ، كأن يسأله عن صحة أولاده فيتضح له أن العميل لم يسبق له الزواج فتسوء العلاقة بين الإختصاصى والعميل . وبجانب هذا الغرض الأساسى من التسجيل وهو عدم نسيان المعلومات فإن هناك أغراضا أخرى لا تقل أهمية وهى :

١ ـ التسجيل وسيلة لضمان عدم النسيان :

فالإختصاصى الإجتماعى ـ كما ذكرنا ـ يقابل فى عمله الكثير من العملاء ولكل واحد منهم مشكلاته الخاصة التى تحتوى على بيانات كثيرة كالأعمار والأسماء وأرقام الميزانية ، وأحداث التاريخ الإجتماعى ، ومواقفه المختلفة ، وتفاعلات العميل ، وما ظهر من مظاهر سيكولوجية لها دلالتها الخاصة وما إنطبع فى نفس الإختصاصى الإجتماعى من أحاسيس مختلفة . وتسجيل الإختصاصى هذه الموضوعات كلها يضمن عدم نسيانها كما يضمن عدم الخلط بين الحالات . كذلك فإعتماد الإختصاصى الإجتماعى على الذاكرة فقط يسهل تسرب الأفكار التشخيصية التى تظهر فى ذهن الإختصاصى الإجتماعى والإفتراضات التى يفترضها وتتبع فى ذهنه كحقائق موضوعية بينما هى نابعة من ذاته . أما إعتماده على التسجيل فهو يساعده على أن يحدد أولا بأول الحقائق الموضوعية والنواحى الذاتية الخاصة بالعميل بعيداً عن إتجاهاته وأحكامه الخاصة .

٢ ـ التسجيل وسيلة لإضطراد تقدم الإختصاصى فى عمله :

إن اضطراد زيادة الخبرة المهنية للإختصاصى الإجتماعى تأتى من تتبعه لخطواته المهنية ، ودراسة أسباب تقدمه أو أخطائه وفشله . والإختصاصى الإجتماعى الناضج هو الذى يصل فى عمله إلى مرحلة يلمس فيها أهمية التغير الذاتى . فتراه يرجع إلى ملفات عملائه بصفة مستمرة ليقف على تطور سلوكه

المهنى وكيف أن علاقته مع العملاء تتأثر بعوامل كثيرة ، وكيف أمكنه مساعدة عملائه وما هى المواقف التى عرقلت من سير خطة العلاج . ثم يقف الإختصاصى من نفسه موقف الناقد ، يتعرف على سلبياته فيعالجها ويتعرف على ايجابياته فيدعمها ... ويقوده هذا الموقف إلى تعديل طريقته فى طريقة العمل مع الحالات الفردية بما يتفق مع طبيعة العملاء ومشكلاتهم . ولا شك أن هذا يكسبه المهارة التى تنعكس آثارها على عمله بما يحقق صالح العملاء .

٣ ـ التسجيل وسيلة لتقدم مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية . .

لم تصل مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية إلى صورتها الحالية إلاعن طريق تراكم خبرات الإختصاصيين الإجتماعيين فى هذا الميدان . فيعطى كل فريق ما يخلفه من أجيال ما وصل إليه من الأسس والمعارف والتجارب والمهارات التى وصل إليها كما أن كل جيل يدرس نشاط ما سبقه من الأجيال ليشتق منه ما تثبت الدراسة صلاحيته . وأساس هذه العمليات هو تسجيل هذا النشاط وجعله فى متناول الدارسين . وكلما اتسعت هذه الدراسات وتشعبت كان فى ذلك ضمان لإضطراد نمو المهنة .

٤ ـ التسجيل وسيلة للإشراف : Recording for supervision

إن الإشراف على الإختصاصيين الإجتماعيين وخاصة حديثى العهد بالمهنة هو عملية هامة . فهو فوق أنه يمكن المشرف من أن يقف على الكيفية التى سار بها الإختصاصى الإجتماعى مع عميله وطريقة تنفيذ المسئوليات المختلفة التى تتطلبها عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية (الدراسة والتشخيص والعلاج) فى المواقف فإن فيه أيضا ضماناً لصالح العملاء . لأن المشرف عن طريق التسجيل الذى يقوم به الإختصاصى يمكنه توجيهه إلى الطريق المهنى السليم وإلى ما يكون قد ارتكبه من أخطاء ليتجنبه ، وإلى المواقف الجيدة فيشجعه على إتباعها . فالتسجيل هو المرآة التى ينعكس عليها نشاط الإختصاصى الإجتماعى .

٥ ـ التسجيل أداة للتعليم : Recording for teaching

إن دراسة ملفات الحالات التى قامت بها المؤسسات الإجتماعية فى مختلف الميادين والمجالات هى الوسائل الرئيسية فى عملية الإعداد المهنى لطلاب معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية . فإطلاعهم على سجلات الإختصاصيين المدربين يرسم لهم الطريق السليم لتناول الحالة ، ويمكن أستاذ المادة فى الفصل الدراسى أو مشرف التدريب الميدانى من ربط التنظير فى طريقة العمل مع الحالات الفردية بالتطبيق العملى فى مجالاتها المختلفة .

٦ ـ المساهمة فى عمل البحوث : Recording f.. Research

يساعد التسجيل فى عمل البحوث نظرا لأن السجلات بها معلومات بيانية يمكن أن تجمع منها المعلومات الخاصة بظواهر معينة تهم المؤسسة أو غيرها بعد تصنيفها وترتيبها لإكتشاف حقائق جديدة تكون بمثابة خبرة يعتمد عليها فى وضع الخطط الإجتماعية ، كما يمكن الحصول من السجلات على معلومات إحصائية تنبئ بتطور نوع الخدمات التى قام بها المكتب أو المؤسسة فى سنوات متتابعة . وبذلك يمكن تدعيم الآراء والأفكار التشخيصية والخطط العلاجية للحالات ، والرقى بالخدمات التى تقدمها المؤسسة ووظائفها الحيوية فى المجتمع .

٧ ـ التسجيل يخدم الأغراض الإدارية: Recording For administration

يخدم التسجيل العملية الإدارية فى تحقيق مجموعة من الوظائف :

أ ـ لبيان وإقرار أحقية العميل فى تقديم الخدمة له . ويكون هذا البيان فى صورة قرار رسمى من إدارة المؤسسة مشفوعا برأى الإختصاصى الإجتماعى .

ب ـ التسجيل يساعد فى استمرارية عملية المساعدة . فعندما يتناول الحالة أكثر من إختصاصى اجتماعى كتحويل الحالة إلى إختصاصى آخر أو إسنادها إلى إختصاصى جديد فإن هذا الإختصاصى يستمر مع الحالة من النقطة

التى وصل إليها الإختصاصى السابق بعد أن يقف إلى المدى الذى وصلت إليه الحالة من واقع تسجيلها . وبذلك يوفر على نفسه الجهد وعلى المؤسسة الوقت ، كما يجنب العميل مشقة تكرار العمليات السابقة .

جـ - يساعد التسجيل فى عملية الإتصال الداخلى بين أقسام المؤسسة وإداراتها المختلفة فى حالة إحتياج هذه الأقسام لتنسيق عملية المساعدة وتكاملها . كما يستعان بالتسجيل فى تحويل الحالة خارجيا . فقد يضطر الإختصاصى الإجتماعى إلى الإستعانة بمصادر خارجية كالمؤسسات الأخرى . وبالرغم من ندرة تبادل الملفات الخاصة بالعملاء إلا أن التقارير التحويلية أو الخطابات تستمد مادتها من هذه الملفات .

د - لتحديد ما تقوم به المؤسسة من أعمال . وقد يتضمن ذلك معرفة عدد الحالات المنوطة وأنواعها وتصنيفاتها ، والتعرف على مدى ملاءمة إمكانياتها المادية والبشرية لمواجهة عدد الحالات .

هـ - لتحديد ما الذى يجب على المؤسسة أن تقوم به . فتحديد مجالات العمل (الجغرافى أو الوظيفى أو البشرى) ، وتحديد سياسة المؤسسة وخططها ، وسياسة التشغيل والعمالة بها ، وعملية التمويل وكلها يتوقف تحديدها بدرجة أو بأخرى على ملفات الحالات .

و - لحماية العميل ، فيعتبر التسجيل أداة هامة لضمان أن العملاء يتلقون الخدمات . مادية كانت أو غير مادية - وفق ما يتوقعونه من المؤسسة . ولما كان جانب من عمل الإختصاصى الإجتماعى غير ملموس ، فإن التسجيل فى هذه الحالة تكون له وظيفة هامة فى إظهار ما تؤديه المؤسسة من خدمات تجاه العميل .

ز - لحماية المؤسسة من النقد الذى قد يوجه إليها من حيث أوجه الإنفاق أو أسلوب وكمية تقديم الخدمات ، وأيضا من حيث سياستها . وتستمد

المؤسسةردها الموضوعى على هذه الإنتقادات من واقع السجلات . كما تستخدم هذه المادة فى كتابة التقارير السنوية للمؤسسة لعرض نشاطها وجهودها وموقفها .

ح - التسجيل يساعد الإختصاصى فى تنظيم عمله من حيث مواعيد المقابلات أو الزيارات أو الإتصالات .

أساليب التسجيل :

يعتمد الإختصاصيون الإجتماعيون على أساليب خاصة فى تسجيل نشاطهم بحيث تكون بصورة تسهل لهم أعمالهم وتحقق الغرض منها . وهذه الأساليب هى :

أولا : التسجيل القصصى :

هو الأسلوب التى تذكر فيه الحوادث والمواقف والمعلومات حسب الترتيب الزمنى لورودها فى المقابلات.وفيه يسرد الإختصاصى الإجتماعى أهم ما دار فى المقابلة من حديث ومواقف ووصف دقيق للمشاعر والأحاسيس والإتجاهات والسلوك الذى ظهر على العميل . فالتسجيل القصصى يعطى صورة واضحة حية عن موقف العميل ويشرحها ويفسرها تفسيرا يعين القارئ على فهمه ، كما يجعله يعيش فى نفس الجو الذى عاش فيه الإختصاصى الإجتماعى . وهذا الأسلوب يساعد على وصف العلاقة بين العميل والإختصاصى ومشاعر كل منهما نحو الآخر . كما يساعد فى وصف تفاعل العميل مع البيئة وعلاقته بالأفراد الآخرين ومشاعره نحوهم .

مزايا التسجيل القصصى :

١ - إن ربط المعلومات والوقائع بأزمنة الإدلاء بها له قيمة تشخيصية كبيرة ، فبعض العملاء يقدمون ويؤخرون فى الإدلاء بالمعلومات لإعتبارات كثيرة، فقد يهربون فى أول الأمر من الحديث عن موضوع معين ، ثم بعد ذلك

يذكرون الحقائق دون تحفظ . وقد يدل ذلك على تكوين العلاقة المهنية وقد يظهر في حديثهم بعض الفجوات غير الطبيعية في وقت ما ، وقد يساعد ذلك الإختصاصي على فهم ما قد يعانونه من إنفعالات أو مشاعر تحجب عنه المعلومات ـ وقد يدل التقديم والتأخير في المعلومات على أهمية الموضوعات من وجهة نظر العملاء .

٢ - ربط المعلومات بالجو السيكولوجي الذى ذكرت فيه وهذا يساعد الإختصاصي الإجتماعي في تقرير مواقف العملاء وإنفعالاتهم فقد يذكر التلميذ (العميل) بأن شقيقته الصغرى قد توفيت ، ويقول ذلك بصورة هادئة وطبيعية . ولكنه عندما يذكر أن شقيقه الأكبر يجرى جراحة في المستشفى فإنه يبكى بشدة ... وهذا يدل على طبيعة العلاقة بين التلميذ وبين كل من شقيقته وشقيقه . كما يسمح هذا الأسلوب بتسجيل عبارات كما قالها العميل تماما والتي لها دلالات ومعاني معينة .

٣ - يوضح هذا النوع من التسجيل تطور العلاقات المختلفة بينه وبين الإختصاصي الإجتماعي من جهة وبينه وبين المحيطين به من جهة أخرى. كما يوضح تطور الإنفعالات والتفاعلات بين العميل وبين نفسه في المراحل المختلفة ، وبينه وبين الحوادث التي يذكرها .

٤ - يساعد هذا التسجيل على تتبع شخصية العميل على مدى الفترة التي إتصل فيها بالإختصاصي وما حدث من تغير في شخصيته وإتجاهاته وآرائه .

٥ - يساعد هذا الأسلوب على ربط المعلومات بمصادرها المختلفة . فهذا يساعد الإختصاصي على تقدير قيمة هذه المعلومات .

٦ - وسيلة هامة للإشراف المعهدى والمؤسسى ، ويتيح المجال لتبادل وجهات النظر المختلفة . فهو أصلح الأساليب للتدريب الميداني . كذلك يوضح مدى

إلتزام الإختصاصى بالأساليب المهنية . ولذلك فهو يمنح الإختصاصى فرصة للنقد الذاتى وإستكمال مواطن النقص فى المقابلة .

٧ - يعطى مشكلة العميل معنى متصلا متكاملا منسجما ، لأن فهم الأمور من جزئياتها المبعثرة غير المرتبة والمفككة يحتاج إلى خيال وتصور قد يحيد عن واقع المشكلة فى ترابطها وتكاملها .

٨ - رغم أنه لا يشترط سرد الحوار كما دار خلال المقابلة ولكن يمكن أن يتضمن بعض عبارات العميل أو الإختصاصى إذا ما كانت لها دلالات مهنية معينة .

٩ - رغم إلتزام الأسلوب القصصى بالوصف السيال للمقابلة بجوها السيكلوجى ، إلا أنه قد يتضمن فقرات تلخيصية معينة لا يحقق سردها أهمية خاصة .

١٠- يستخدم بصفة خاصة فى تسجيل المقابلات التى تحوى من التفاعل النفسى ما يستحق إبرازه . لذلك فهو يمارس عادة فى كافة المقابلات الأولى السلوكية والنفسية والنزاع الأسرى ، وفى بعض أو كل المقابلات التالية ، بينما يفضل ممارسته فى الحالات الإقتصادية .

عيوب التسجيل القصصى :

١ - صعوبة الحصول على معلومات معينة من الملف بصورة عاجلة ، ولذلك يصعب إستخدام هذا الأسلوب فى الأبحاث العلمية والإحصائيات العامة .

٢ - يستهلك جهدا ووقتا ونفقات كثيرة ، فالإختصاصى يقضى وقتا طويلا فى تسجيل المقابلة الواحدة لأنه يجد نفسه مضطر إلى تذكر المعلومات الكثيرة التى أدليت فى المقابلة ، وما ارتبطت به من إنفعالات وتفاعلات . ثم إن هذا النوع من التسجيل يستهلك نفقات كثيرة لما يتطلبه من أوراق كثيرة ومطبوعات وأدوات كتابية أخرى .

٣ - يعتمد هذا الأسلوب على مهارة الإختصاصى . ففى حالة عدم أو قلة خبرة أو مهارة الإختصاصى يحدث أن يجمع التسجيل القصصى كثيرا من المعلومات عديمة القيمة . ولذلك فإن مهارة الإختصاصى هى فى قدرته على اختيار المعلومات التى يدونها أو التى يرى استبعادها .

ثانيا : الأسلوب الموضوعى :

فى هذا الأسلوب تدون الحقائق الهامة فى إستمارة مبوبة حيث توضع المعلومات تحت عناوين مفصلة ورؤوس موضوعات تحددها المؤسسة مثل : التاريخ الإجتماعى للأسرة ـ الحالة الصحية ـ الميزانية ـ العلاقات داخل الأسرة ـ التاريخ التطورى ... فهو تجميع للمعلومات المتجانسة وترتيبها ووضعها تحت رأس الموضوع المناسب .

وهو ثلاثة أشكال :

أ ـ الإستمارات أو البطاقات (المطبوعة) وتحوى رؤوس لموضوعات يتعين إستيفائها . مثل : الإسم ـ العنوان ـ تاريخ الميلاد ـ نوع المشكلة .

ب ـ مقاييس متدرجة تحوى درجات أو صفات يكتفى بالتأشير بعلامة (×) على النقطة التى ينطبق عليها الوحدة المسجلة مثل : متشائم ـ متفائل ـ أو متزوج ـ أرمل ـ مطلق ـ أعزب .... هكذا .

جـ ـ جداول بيانية أو إحصائية ترفق بملف الحالة دوريا موضحا بها خانات تملأ بواسطة الإختصاصى ، يذكر فيها عدد المقابلات أو الزيارات أو الخدمات أو درجة التحسن ، سواء بذكر الرقم أو الدرجة ، أو بمجرد التأشير أمام الصفة التى تنطبق على موقف العميل .

مزايا الأسلوب الموضوعى :

١ ـ الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وبسهولة .

٢ ـ يعطى صورة سريعة واضحة عن الموقف من زواياه المختلفة .

٣ ـ يوفر الكثير من الوقت والجهد .

٤ ـ يتميز بقيمته الإحصائية الهامة .

أهم عيوب هذا الأسلوب :

١ - غير صالح للوصف الدقيق لتفاعلات العميل واستجاباته وطرق تعبيره .

٢ - يصور الحالة تصويرا مفككا متناثرا ، ويصور المعلومات في صورة جامدة . فهو يركز على المعلومات بعيدا عن تفهم حياة العملاء ، فالمواقف ليست مجرد معلومات مجردة .

٣ - يفصل المعلومات عن مصادرها وأجزائها السيكلوجية وعن أزماتها . فيسجل الإختصاصي كل معلوماته عن تكوين الأسرة مثلا تحت موضوع "تكوين الأسرة " في الإستمارة بصرف النظر عن التقديم والتأخير في إدلاء العميل بها ، ومواضع الهروب والمقاومة والصمت والإنفعال حين الإدلاء بها .

٤ - لا يبين هذا النوع تصرفات الإختصاصي واستجاباته للمواقف وخطواته المهنية كما لا يبين مقدار تفهمه لموضوع أو موقف معين ، واستنباط المعاني التي وراء الكلمات التي يذكرها العميل وغير ذلك من الأمور الهامة التي لابد أن نعرف كيف حصل عليها الإختصاصي الإجتماعي ، وعما إذا كان قد إتبع الطريقة الصحيحة ، والأساليب الفنية ، وأسس ومبادئ وقواعد طريقة العمل مع الحالات الفردية . لذلك فإن هذا النوع لا يعتمد عليه في عملية الإشراف على الإختصاصيين وطلاب معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية .

ثالثا : الأسلوب التلخيصى :

هو تلخيص مركز موجز لا يتقيد بحرفية المقابلة وإنما هو صياغة كلية تلخص فيها المقابلات بكل ما إحتوتها من مواقف وأحداث . وله عدة صور :

أ ــ الملخص العادى للمقابلة أو العملية المهنية : ويتم بعد تسجيل المقابلة ليعطى صورة مختصرة عن محتواها .

ب ــ الملخصات الدورية : وهو الذى يحدد موقف الحالة فى كل فترة زمنية ، وتظهر فى فترات منتظمة فى الملف وتشمل تلخيصا للنشاط بين فترة وأخرى . بحيث إذا قرأنا جميع الملخصات فى نهاية الحالة نخرج بملخص لكل ما دار فى هذه الحالة من معلومات ونشاط . وتكتب هذه الملخصات عادة على ورق يخالف لون الورق المستعمل فى الملف .

جـ ــ الملخصات التحويلية : قد يتطلب الأمر تحويل عميل إلى مؤسسة أخرى للحصول على خدمة من نوع خاص غير متوفرة فى المؤسسة الأصلية ، مثل التلميذ المتأخر دراسيا ويرى الإختصاصى الإجتماعى ضرورة تحويله إلى المراقبة النفسية . ففى هذه الحالة يرسل الإختصاصى الإجتماعى ملخصا بالمعلومات التى يرى أنها تفيد هذه المؤسسة وبالقدر المرتبط فقط بخدمات هذه المؤسسة . أو يحول العميل نهائيا إلى مؤسسة أخرى . وفى مثل هذه الحالة تقوم المؤسسة بكتابة ملخص تحويلى للمؤسسة الأخرى يشمل شرحا مختصراً لحالة هذا العميل .

د ــ الملخص الختامى : عندما يراد إنهاء الحالة لإنتهاء الحصول على الخدمة ، أو لعدم تعاون العميل أو لسقوط أحد شروط المؤسسة عن العميل أو لأى سبب آخر ، يكتب عادة ملخص بالخطوات التى اتبعت فى هذه الحالة وما إنتهى إليه الأمر . ويكون هذا الملخص قصيرا ويشتمل على تطور الحالة ويتضمن بعض المواقف البارزة .

رابعا : القياس Measurement

يستعين الإختصاصى الإجتماعى بمجموعة من المقاييس التى تساعده على التقدير الموضوعى لنمط شخصية العميل وطبيعة مشكلته ومدى تقدم عمليات العلاج المختلفة . وكان من الشائع قديما تحويل الحالات المطلوب قياس ذكائها وأنماط شخصياتها وقدراتها الخاصة وميلها المهنى إلى الأخصائى النفسى Psychologist كمتخصص فى القياس النفسى وخاصة فى العيادات النفسية .

ورغم أننا مازلنا نلجأ إلى هذا السبيل ، إلا أن العالم المتقدم رفض هذه التجزئة وتفتيت عملية المساعدة بين الإختصاصى الإجتماعى والأخصائى النفسى والتى أثمرت عن تعثر عملية المساعدة وإفتقادها المسئولية المهنية الموحدة ، والإنتماء المكثف للعميل نحو مقدم المساعدة . فعلاقة الإختصاصى بالعميل لا يجب أن تبترها علاقة أخرى مع إختصاصى آخر .

على هذا النحو أنشأت الهيئة القومية للإختصاصيين الإجتماعيين بأمريكا جهازا متكاملا لإعداد وتطويع مقاييس مقننة يمارسها الإختصاصى الإجتماعى بمفرده ، وأخرى يمكن ممارستها بالتعاون مع الإخصائى النفسى أو الإخصائى المهنى.ويذهب جويل فيشر Joel fisher ونانسى ينج Nanci Young من رواد هذا الجهاز إلى أن المقاييس الواجب تقنينها لمارسة الإختصاصى الإجتماعى وحده يجب أن تراعى ما يلى [١] :

١ ـ أن تركز اهتمامها على قياس نمط العملاء فى علاقاتهم بمشكلاتهم ، كقياس مدى إدراكهم لها وجديتهم فى مواجهتها وإمكانياتهم القائمة لإستثمارها .

٢ ـ توجه بعضها إلى قياس مدى حدة المشكلات وخطورتها وخاصة النزعات الأسرية أو الميول الإنتحارية أو الإنحرافية .

---

(١) هذا الموضوع مقتبس من كتاب " خدمة الفرد المعاصرة " للأستاذين عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق . ص ص ٤٤٢ – ٤٤٣ .

٣ ـ أن يتأكد صدقها كأداة مقننة لقياس الظاهرة دون غيرها . وصدق القياس يتمثل فى ثلاث محاور هى :

أ ـ صدق المحتوى content validity أى أن محتوى الأسئلة فى جملتها يركز على الظاهرة .

ب ـ صدق المعايير Criterion validity أى الإعتماد على ميزان دقيق بقيم هذا المحتوى .

جـ ـ صدق النظرية construct validity أى أن هذا المحتوى يعبر بدقة عن النظرية العملية التى صيغت الأسئلة من خلالها (كقياس الحيل الدفاعية بمعايير المفاهيم الفرويدية والإرادة بمعايير المدرسة الوظيفية) .

٤ ـ أن يتأكد ثبات المقاييس Reliance . بمعنى أنه ثابت أينما طبق على الحالات فى أى زمان ومكان . فأسئلته لا تقبل التأويل بين عميل وآخر أو بين العميل صباحاً ومساءا . ويعتمد الثبات على مدى تطابق الأسئلة وتكاملها ، وعلى إعادة القياس مرتين أو اكثر Test . retest . وثمة أسلوبان لقياس الثبات : القياس الإنطباعى والقياس المقارن . فالأول يعتمد على المنطق الظاهرى والثانى على المقارنة الموضوعية .

٥ ـ أن يكون قابل للقياس ، بلا غموض أو سفسطة أو ملل أو تعقيد ، Utility.

٦ ـ أن يكون أداة لقياس الفعل وليس رد الفعل ، أو السمة وليس أعراضها .

٧ ـ أن يكون متناسبا والثقافة السائدة .

٨ ـ ألا يكون مختلطا مع مقاييس الطب النفسى التى تقيس إكلينيكيا المرض النفسى أو العقلى بمظاهرهما المختلفة .

وهناك العديد من الأساليب القياسية منها ما يستخدم لقياس شخصية العميل، وما يستخدم لقياس الظروف البيئية (أنظر الملاحق) .

خامسا : خريطة البيئة " Ecomap "

ان إستخدم الإختصاصيين الإجتماعيين للإتجاه الإيكولوجي يساعد على النظر إلى العميل من منظور أكثر شمولية بإعتباره جزء من نظام بيئى قائم . وأن هذه الرؤية تساعد الإختصاصى فى التركيز على الموارد القائمة والتى تتعلق بتنشئة العميل ، وما يجب أن تتوافر فى هذه البيئة من مصادر وموارد لتحقيق حاجاته ، وليكون قادرا على مواجهة بيئته بقدر ما يضطلع من مسئوليات وما له من متطلبات يمكن إشباعها من خلال العلاقة المتبادلة بينه وبين البيئة وما فيها من شبكة العلاقات الإنسانية ومن أبنية إجتماعية وإقتصادية وصحية ...

وتوضح خريطة البيئة النسق البيئى الذى يعيشه الشخص أو الأسرة وترسم الحدود داخل حيز الحياة التى يعيشها . وتتضمن الخريطة أيضا الأنظمة والأنساق الأخرى التى ترتبط بها الأسرة بعلاقات مختلفة . وتمثل هذه الأنظمة جزءا من حياة الأسرة .

والنظر إلى هذه الخريطة يعطى الإختصاصى الإجتماعى فكرة متكاملة عن الأسرة وأعضائها داخل الموقف الذى يعيشونه . فهى تصور مصادر الإشباع أو الحرمان ، كما تسهم فى إلقاء الضوء على المواقع التى تحتاج إلى تسوية الخلافات فيها ، أو إلى بناء جسور العلاقات ، أو تتطلب البحث عن الموارد التى يحتاجها العميل فى إشباع حاجاته المختلفة .

كيفية رسم خريطة البيئة :

١ - توضع الأسرة داخل دائرة كبيرة نسبيا فى وسط الخريطة ويرمز لأعضاء الأسرة الذكور بالمربع □ وأعضاء الأسرة الإناث بالدائرة ○
وتوضح العلاقات القائمة بين أعضاء الأسرة بنفس طريقة شجرة العائلة ...

٢ - اضافة الإتصالات القائمة بين الأسرة والأنساق الخارجية والمؤسسات المختلفة داخل الوسط التى تعيش فيه . فتضم الخريطة الدائرة الخاصة بالأسرة وعلاقتها بغيرها من الدوائر التى تمثل المؤسسات التى تلعب دوراً خاصاً فى حياة الأسرة مثل المدرسة ، الوحدة الإجتماعية ، الجامعة ، أسرة ، أقارب .. إلخ.وترسم دوائر فارغة حول دائرة الأسرة تحسبا لما يستجد من علاقات مع هيئات أو مؤسسات أخرى .

٣ - توضيح الإرتباطات القائمة بين الأسرة وغيرها من الأنظمة والمؤسسات الأخرى عن طريق رسم خطوط تصل ما بين الأسرة وأعضائها وهذه النظم مثلا :

——— الخط السميك يمثل اتصال هام أو قوى (علاقة إيجابية) .

– – – الخط على شكل "شرط" علاقة يحكمها الصراع أو مشحونة بالمضايقات (علاقة سلبية) .

. . . . النقط يمثل إتصال ضعيف أو غير مجدى .

٤- لابد من توضيح الإتجاه الذى تنبع منه أو تنساب إليه هذه العلاقات أو الموارد أو الطاقات وذلك عن طريق رسم أسهم حول الخطوط الموصلة وتوضح فى نفس الوقت عما إذا كانت العلاقات نابعة من طرف واحد أو متبادلة من الطرفين .

⟵ علاقة ايجابية نابعة من طرف واحد .

⟷ علاقة ايجابية نابعة من طرفين .

٥- من الممكن رسم 'لإرتباطات بالنسبة للأسرة ككل وذلك بهدف توضيح العلاقات الأسرية مع بعض المؤسسات داخل البيئة . وعندما يكون الفرد هو الشخص الوحيد داخل الأسرة التى قد إرتبط مع إحدى المؤسسات فمن الممكن رسم إرتباط بين هذا الفرد وتلك المؤسسة دون ذكر الأسرة .

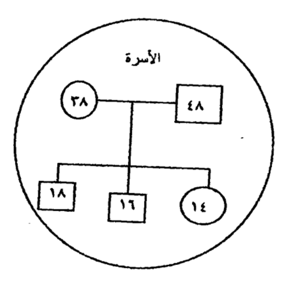
خطوات عمل خريطة البيئة :

- هذا الشكل يبين أسرة مكونة من الأب والأم وثلاثة أبناء (ولد وبنت) .

خريطة البيئة :

الإسم :

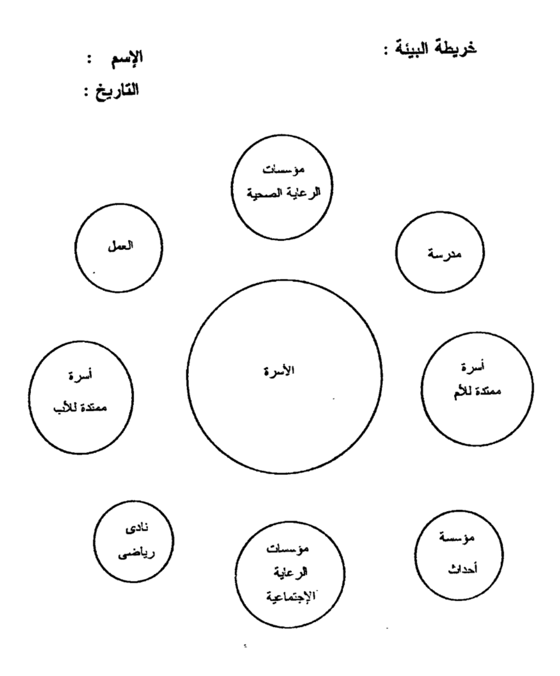
التاريخ :

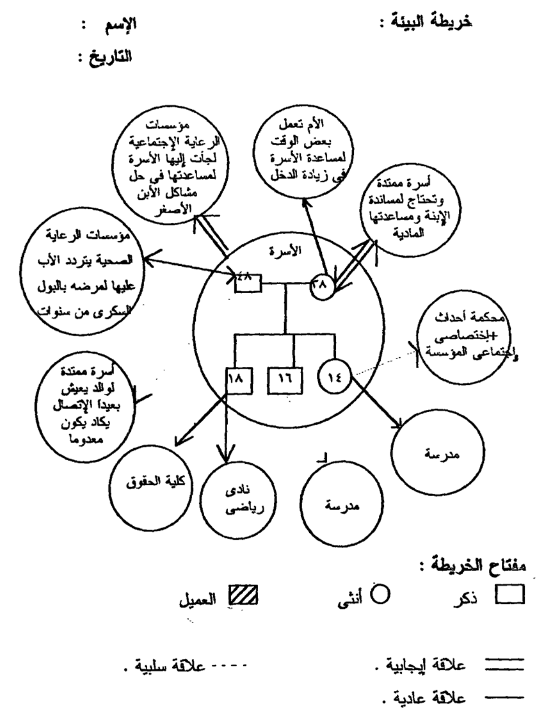


خريطة البيئة :

الإسم :

التاريخ :





خريطة البيئة :
الإسم :
التاريخ :
مؤسسات الرعاية الإجتماعية لجأت إليها الأسرة لمساعدتها في حل مشاكل الأبن الأصغر
الأم تعمل بعض الوقت لمساعدة الأسرة فى زيادة الدخل
أسرة ممتدة وتحتاج لمساندة الإبنة ومساعدتها المادية
مؤسسات الرعاية الصحية يتردد الأب عليها لمرضه بالبول السكرى من سنوات
الأسرة
٤٨
٣٨
محكمة أحداث +إختصاصى إجتماعى المؤسسة
أسرة ممتدة لوالد يعيش بعيدا الإتصال يكاد يكون معدوما
١٨
١٦
١٤
مدرسة
كلية الحقوق
نادى رياضى
مدرسة
مفتاح الخريطة :
ذكر
أنثى
العميل
علاقة إيجابية .
---- علاقة سلبية .
علاقة عادية .

ملاحظات :

- يجب أن يوضح فى صدر الخريطة إسم العميل وتاريخ إجراءِ الخريطة . كما يجب أن يوضع مفتاح الخريطة .
- يجب توضيح الإرتباطات أينما وجدت وتحديد طبيعتها بإستعمال كلمات وصفية أو برسم خطوط .

  ـــــ : إرتباط قوى ٠٠٠٠ : إرتباط ضعيف ++++ إرتباط مشحون بضغوط .
- يجب رسم أسهم على جانبى الخطوط لتوضيح الإتجاه الذى تنساب فيه أو إليه .
- إستخدام الدوائر الفارغة كلما طرأ أى تغير على إرتباطات الأفراد الذين لهم دور هام فى حياة الأسرة .
- لا ترسم علاقات بين الوحدات المكونة لنسق الأسرة ، وكذلك لا ترسم العلاقات بين الأنساق الخارجية بعضها ببعض . ويلاحظ دائما أن العلاقات تكون من داخل نسق الأسرة إلى الأنساق الخارجية والعكس .

إستخدام خريطة البيئة :

يمكن أن تفيد الخريطة فيما تشير إليه من مدركات وصور ذهنية فيما يأتى :

١ ـ توضح العلاقات القائمة بين متغيرات مختلفة فى الموقف الذى تعيشه الأسرة ، ومن ثم تساهم فى سرعة إدراك الموقف وتفهم الوضع الأسرى فى شمولية وتكامل .

٢ ـ تكمن قيمة الخريطة فى قدرتها على تقديم كميات وافية من المعلومات الواقعية .

٣ - تفيد فى تنظيم المعلومات وفى تقييم الموقف ، وتظهر للأسرة ما تشغله من علاقات مع جهات فى حيز حياتها لم تكن تدركها من قبل مما يساعد على وضع إقترحات علاجية جديدة .

٤ - تستخدم خريطة البيئة كأداة هامة فى إجراء المقابلة وخاصة عندما يتعاون العميل مع الإختصاصى فى وضع تصورهما عن أبعاد الموقف الذى تعيش فيه الأسرة . فهذا يؤدى لقيام العميل بدور نشط فى عمليات جمع البيانات وتقييم موقف الاسرة .

٥ - تساعد الخريطة العميل على تفهم ذاته من الآخرين . وموقع الآخرين منه .

٦ - تبين الخريطة للإختصاصى الإجتماعى المواقع التى تدخل فيها فى حياة العميل فتدخلاته تحددها النقاط التى يتلاقى عندها الإرتباط .

٧ - تستخدم الخريطة فى عرض الماضى والحاضر بالنسبة للعملاء . فهذا يساعد العملاء على تقبل التغيرات التى يتحتم إدخالها فى حياتهم وتساعدهم على أن يعبروا عن حزنهم على الرغبات والأنشطة التى فرض عليهم التخلى عنها ، وكذا التعرف على المصادر التى فى متناول يدهم والبدائل عن الأنشطة التى تخلوا عنها ، مثل حالات التأهيل المهنى أو الطفل الذى يتزوج أبوه بأخرى .

٨ - تعتبر خريطة البيئة وسيلة إتصال سهلة الإستعمال فمثلا إذا تغيب الإختصاصى الإجتماعى عن عمله يمكن لزملائه القيام بمهمته دون عناء بمجرد الإطلاع عليها وتحديد المواقف التى يحتاجها العميل .

٩ - تستخدم خريطة البيئة لتقييم النتائج وقياس درجة التغير . فقد تستخدم خريطة ما ويحدد عليها المواقف والإرتباطات وقد تحدث فى حياة العميل إرتباطات أخرى وتتحدد تلك الإرتباطات الجديدة فى حياته على الخريطة فيدرك ما حدث من تغيرات فى حياته . فمقارنة خريطة وضعت فى بداية

العمل فى الحالة بأخرى وضعت فى نهايتها سوف تساعد على قياس الثغرات التى حدثت فى الحالة .

خامسا : التسجيل التشخيصى :

هو الطريقة التى يعبر بها الإختصاصى الإجتماعى عن رأيه التشخيصى الذى توصل إليه ، أو الأسلوب الذى يعرض به المادة التشخيصية التى إستخلصها أثناء عمله مع الحالة .

وتختلف الصياغات التشخيصية وما تشمله من بنود أو مناطق إهتمام بإختلاف الغرض الذى نعمل من أجله وبإختلاف المؤسسات أيضا .

وعموما يجب مراعاة الشروط الآتية عند إجراء الصياغات التشخيصية :

١ ـ يجب أن تكون الصياغة واضحة ومحددة وسهلة .

٢ ـ لما كان التشخيص إحتماليا فيجب أن يكون صياغته إحتمالية ايضا .

٣ ـ يجب أن يعبر التسجيل التشخيصى عن فردية الحالة ، فليست هناك قوالب لصياغة جميع الحالات .

٤ ـ يجب أن تكون الصياغة فى صورة وحدة عقلية مترابطة ترتبط فيها المقدمات بالنتائج .

وفيما يلى بعض الصور لصياغة التشخيص :

١- العبارة التشخيصية :

تستخدم العبارة التشخيصية تمشيا مع المنهج العلمى وتبنى على ثلاث أجزاء رئيسية بينهما فصل وهمى هى : التقديم ـ الجوهر أو المضمون ـ ثم الخاتمة .

ـ التقديم ويتضمن :

أ ـ التعريف بالعميل:وهى لمحة سريعة عن شخصيته إسمه ـ سنه ـ عمله ـ أبرز سماته الشخصية قوة وضعفا .

ب ـ التعريف بالمشكلة : ويقصد بها المشكلة فى عموميتها مع تحديد نوع طبيعتها وتقدير أى العوامل أكثر إسهاما فى ظهورها ذاتية ـ (شخصية) ـ أم بيئية (إجتماعية) ـ أم ذاتية بيئية ، أم بيئية ذاتية .

ـ الجوهر أو المضمون :

وفى هذا الجزء يعرض الإختصاصى الإجتماعى الطريقة التى تفاعلت بها العوامل والأسباب على إختلاف أنوعها مع مراعاة التسلسل الزمنى أو التعاقب فى الحدوث وبتعبير آخر هو التفسير السببى والدينامى وتوضيح الأثر المتبادل بين هذه العوامل . وعادة نبدأ بصياغة أقدم العوامل التى كانت سببا فى إحداث المشكلة تطبيقا لقاعدة التسلسل الزمنى للعوامل ثم متابعة عملية التفاعل التى تنتهى بظهور العرض الأخير وهو المشكلة الحالية . ويجب التركيز هنا على العوامل الأكثر طواعية للعلاج والعوامل السلبية .

ـ الخاتمة :

أ ـ وتتضمن طبيعة التغيير المراد إحداثه في موقف العميل أى تحديد الإتجاه العلاجي وهو إتجاه عام دون الدخول في تفاصيل للخطة العلاجية .

ب ـ طاقات البناء المتكامل الإجتماعي ومصادرها ، وهى قوى بشرية ومادية ، كامنة فى شخصية العميل ، وقوى موجودة فى أسرة العميل ، والمؤسسة ، وفى بيئة العميل الخارجية .

٢- التشخيص التاملى :

هو صياغة تأخذ بأسلوب العوامل المستقلة لتفسير أسباب المشكلة مرتبة حسب أهميتها أو حسب نوعها ، وهذا النوع من الصياغات وإن كان لا يصور التفاعل بين العوامل المتداخلة فى الموقف الإشكالى إلا أنه يتميز بالبساطة وعدم التعقيد ويمكن تقسيم العوامل إلى عوامل ذاتية (شخصية) وعوامل بيئية (إجتماعية).

- الإعتبارات التى ينبغى مراعاتها عند التسجيل :

لما كان التسجيل هو المرآة التى تعكس الخطوات المهنية التى قام بها الإختصاصى تحقيقا لعملية المساعدة فينبغى علينا أن نوجه النظر إلى بعض الإعتبارات الهامة التى يجب على الإختصاصيين الإجتماعيين مراعاتها فى عملية التسجيل وهى :

١ - ينبغى أن يكون التسجيل مفسرا للمشكلة والموقف بما فى ذلك من عوامل، على أن يكون ذلك بلغة عربية بسيطة خالية من التعقيد ، بعيداً عن الأسلوب الروائى الذى يمتاز بالخيال وترادف المعانى الرنانة وأن يكون خاليا من الحشو ويكون حسن الصياغة .

٢ - الإبتعاد عن التسجيل باللغة الغامية . وهنا على الإختصاصى أن يتفهم جميع ما قاله العميل ثم يضع معناه باللغة العربية بعد إستبعاد ما يراه غير ضرورى للتسجيل ولكن قد يتعين على الإختصاصى أن يسجل بعض الكلمات باللغة العامية وبالأسلوب الذى يقوله العميل لأن تسجيلها بهذه الصورة يعطيها دلالة معينة ولكن لا يجب أن يحدث ذلك إلا فى ظروف محددة ، فقد يسجل مثلا فقرة مثل " ربنا ياخذها " جاءت على لسان عميل عندما ذكر زوجته . فإن هذه الفقرة لها دلالة خاصة تبين العلاقة القائمة بين الزوجين .

٣ - ضرورة التفرقة بين الحقائق والآراء الشخصية . فقد يرى الإختصاصى الإجتماعى رأيا فى شخصية العميل كأن يحتمل أن يكون العميل متواكلا رغم مظاهر الإعتماد على النفس التى يتظاهر بها . فهنا يجب عليه أن يشير إلى ذلك بما يفيد أنه يرى ذلك كأن يقول " ويبدو أنى أمام عميل متواكل يعتمد على غيره فى كثير من الأمور رغم مظاهر الإعتماد على النفس التى يبديها فى كلامه " . ولكن على الإختصاصى أن يسجل الإنفعالات التى ظهرت على العميل أثناء المقابلة بإعتبارها حقائق كحالات البكاء ، أو الصمت ، أو الإطراق ، أو إحمرار الوجه مثلا .

٤ - يفضل إستخدام ضمير المتكلم عند التسجيل بالنسبة للإختصاصى الإجتماعى وإستخدم ضمير الغائب الذى يشير إلى العميل وذلك منعا للخلط الذى قد يحدث عند قراءة هذا التسجيل . فقد يذكر الإختصاصى مثلا " ولما سألت العميل عما اتخذه من خطوات فى سبيل البحث عن عمل فى الأسبوع الماضى أجاب بأنى ذهبت إلى محل كذا وكذا ولذلك وجدت أن الخطوة غير مجدية . وقد تنسب العبارة " وجدت أن هذه الخطوة غير مجدية " إلى الإختصاصى الإجتماعى كما يمكن أن تنسب إلى العميل فى نفس الوقت . والأنسب أن تسجل هذه العبارة بالطريقة الآتية : "ولما سألت العميل عما اتخذه من خطوات فى سبيل البحث عن عمل فى الأسبوع الماضى أجاب بأنه ذهب إلى محل كذا وكذا وأنه وجد أن هذه الخطوة غير مجدية " . وعلى ذلك ندرك مباشرة أينما وجدنا فى التسجيل ضمير المتكلم يعود على الإختصاصى الإجتماعى وضمير الغائب يشير إلى العميل . وهذا هو الأسلوب المفضل .

ويحسن أيضا فى حالة تناول التسجيل لبعض المصادر الأخرى من أقارب العميل فعلى الإختصاصى الإجتماعى أن يجعل هذه القرابة أو هذه المصادر منسوبة

إلى العميل حتى يتجنب اللبس . ففى التسجيل التالى يظهر الغموض : " تقابلت مع العميلة وتحدثت معها فى أمر .... وكانت تجلس معها أمها وبعد فترة وجيزة حضرت أختها وسلمت عليها بحرارة " فقد يفهم من هذا الوضع أن المقصود بالأخت هى أخت العميلة أو قد يفهم أنها أخت الوالدة أى خالة العميلة . ثم من التى سلمت منهما على الأخرى بحرارة ؟ ولكن إذا اقتصرنا على توضيح القرابة بالنسبة للعميلة فقط فإن التسجيل يكون كالتالى " تقابلت مع العميلة ... وبعد فترة حضرت خالتها ... وسلمت عليها .

٥ ـ يجب الإهتمام بتصوير الإنفعالات المختلفة والأجواء السيكولوجية فى المقابلة لأننا ذكرنا أن التسجيل عملية دينامية . فلابد أن نجعل من التسجيل صورة حية لموقف حى . فهناك كلمات تقال على لسان العميل ولكنها تعنى عكس ما تقال به . فأحيانا تفيد كلمة " لا " معنى " نعم " وقد يصاحب حديثه اضطراب أو إندفاع أو قد يبدو عليه الخجل أو الإمتعاض أو الإستهتار عن ذكر مواقف معينة أو أشخاص معينة أو أشياء معينة . وقد تكون إستجابة العميل للإختصاصى الإجتماعى فى بعض المواقف يسودها المقاومة أو اللهفة .كل هذه الإنفعالات والتفاعلات لها دلالات معينة وتؤدى وظيفة هامة فى عملية المساعدة ...

٦ ـ ينبغى ذكر الصفات المقرونة بالحقائق والدلائل التى دعت إلى وصف العميل بها . فلا يذكر الصفات مجردة عن التبريرات التى أوصلته إلى إستنتاجها فيقول مثلا " ويبدو أن العميل ضعيف الإرادة أمام زوجته المسيطرة فهو مثلا ينفذ جميع رغباتها دون تردد وأنه لا يذكر رأيا إلا إذا نظر إليها ليستشف رأيها مسبقا ... " .

٧ ـ ينبغى مراعاة الأمانة فى التسجيل فلا يذكر الإختصاصى وقائع لم يذكرها العميل،أو يصفه بصفات لا تتفق مع صفاته الحقيقية دون مبرر . كما يجب

أن يذكر بأمانة جميع الخطوات التى اتخذها العميل حتى ولوكانت هذه الخطوات تكشف عن أخطاء الإختصاصى الإجتماعى أو سوء تصرفه .

٨ ـ تركيز التسجيل وإختصاره بحيث يخلو من الخطوات والمعانى التى تفهم بالبديهة ودون تسجيل . والإختصاصى الذى يريد أن يسجل خطواته فى أول زيارة له مع العميل قد يعمد إلى التسجيل الآتى :

" ذهبت إلى منزل العميل حسب العنوان الموضح بالطلب لكنى لم أصل إليه بسهولة إذ اضطررت لسؤال كثير من الأفراد من بقالين ، وشرطى ، ورواد المقهى حتى وصلت أخيرا . وقد إستغرقت فى هذه العملية حوالى ثلث ساعة . ثم صعدت السلم وطرقت الباب فسمعت صوتا فى الداخل يستفسر عن شخصية الطارق فأفهمته بشخصى ففتح الباب وصافحته وحييته . ودعانى للدخول إلى حجرة بها بعض الكراسى وأقعدنى على واحد منها " .

وكان من الممكن أن يوضح التسجيل على الصورة الآتية : " ذهبت إلى منزل العميل حسب العنوان الموضح بالطلب ، تقابلت معه وجلسنا فى حجرة إستقبال بسيطة " .

فهذه العمليات الطبيعية التى أنتفت من التسجيل الأخير لا لزوم لذكرها لأنها تتم دون حاجة إلى الإشارة إليها ، فمن المعروف أن الإنسان إذا زار مكاناً لأول مرة يبحث عن مسكن فيه فإنه يحتاج فى كثير من الأحيان إلى الإلتجاء إلى سؤال الغير عن موقع الشارع أو السكن مثلا . كما أنه ليس من المعقول أن يصل إلى شقة العميل إلا إذا صعد الإختصاصى على السلم ، وكذلك ليس من المعقول ألا يطرق الزائر باب المسكن ليستأذن فى الدخول وهكذا . ومن المنطق فى مثل هذه الأحوال أن تسجل العمليات التى لا تتم بالطريقة الطبيعية كأن يطرق الإحتصاصى باب المسكن ولا يفتح إلا بعد فوات مدة طويلة مع سماع حركة غير عادية داخله ، ثم

يحييه العميل تحية فاترة ملحوظة أو فيها سعادة غير طبيعية . كما أن الإختصاصي قد يعمد في تسجيله على صعوده للسلم إذا كان العميل مريضا بالقلب أو مسنا مثلا .

وملخص القول أنه لا مكان للغو في التسجيل ولكن يقتصر فيه على الأمور التي لها دلالة مباشرة عملية في تفهم العميل وموقفه وغيرها من أوجه النشاط .

٩ - من الخطوات الهامة في التسجيل أن يعمد الإختصاصي الإجتماعي في التسجيل إلى وصف الأشياء الهامة في الموقف ليرسم صورة واضحة تساعد على تفهم مدلولاتها،ولكن ينبغي مراعاة أن يكون وصفه في إيجاز دون أن يخل بالمعنى وفي نفس الوقت دون إستطراد ليس له دلالة . فحين يصف الإختصاصي العميل يجب أن تكون هذه الصفات من النوع الذي يوضح شخصية العميل ، أو ترمي إلى أهداف معينة . والمثال التالي يوضح الوصف الجيد للعميل " والعميل رجل في الخامسة والثلاثين من العمر ، يبدو عليه الإتزان وعدم الإندفاع ، شاحب الوجه ، ضعيف البنية ، ظاهر الإعياء ، يلبس ملابس تدل على رقة الحال " .

أما المثال الآتي فيوضح وصفا يكثر فيه الحشو ولا يعطي معنى دقيقا لشخصية العميل : والعميل رجل في الخامسة والثلاثين ، أسمر الوجه ، مجعد الشعر يلبس الملابس البلدية ذات اللون السماوي بها خطوط رفيعة بيضاء " ففي هذا التسجيل يختفي المعنى العلمي لهذا الوصف . ولو أن هناك حالات تستدعي بعض هذه الأوصاف ذات الدلالات المعينة مثل " والعميلة في الخامسة والعشرون من عمرها ، تلبس رداء أسود ممزق وقديم . وهو وصف يدل على الفقر والتحفظ أو قد يكون التسجيل هكذا : " والعميلة إمرأة في الخامسة والعشرون ، تلبس رداء أحمر منسق ، وتمسك بيدها سيجارة " .

ومهما يكن من أمر فإن الإختصاصي الإجتماعي لابد أن يراعي الإقتصاد في الأوصاف وبحيث تهدف إلى معان عملية تمس شخصية العميل وحالته وتفيد في

رسم صورة حقيقية عن الموقف ، هذا ويجب أن يراعى فى وصف المسكن أن يعطى صورة توضح المستويات المختلفة التى يعيش العميل تحت ظلها فليس الغرض من الوصف أن يكون " محضر جرد " لكل محتويات المسكن فبعض الطلبة الحديثى العهد بالتسجيل يذكرون كل ما يرونه فى المسكن بالتفصيل فمثلا " ومسكن العميل يحتوى على ثلاث غرف يرى على يمين الغرفة الأولى كيس كبير فوقه بعض الأغراض ، وعلى اليسار سرير فوقه مرتبتين ولحاف قديم ، وفى الوجه أريكة من النوع الشعبى ، ومعلق على الجدران بعض الصور للأسرة فى مواقف مختلفة ، وأرضية الحجرة مفروشة بسجاد أحمر قديم . أما الحجرة الثانية .... والحجرة الثالثة .... أما المطبخ فهو ضيق و ... " .

مثل هذا الوصف فوق أنه ممل لطوله ويستهلك وقتا طويلا فإنه ليس له قيمة علمية . وكان يمكن أن يكون كالأتى : " مسكن العميل مكون من ثلاث حجرات خصصت الحجرة الأولى للوالدين ، والثانية للأطفال ، والثالثة للإستقبال ، وأثاث مسكن العميل يدل على مستوى إقتصادى متوسط ويكفى لحاجة الأسرة .

ثم أنه من الضرورى أن يتبع هذا الإتجاه أيضا فى وصف البيئة بحيث يكون له قيمة تتناسب وظروف وطبيعة الحالة . ففى حالة الحدث الجانح مثلا يمكن القول " والبيئة التى يقع فيها مسكن العميل يكثر فيها الملاهى الرخيصة مثل السينما والألعاب الشعبية ، كذلك محلات تأجير المجلات أو المزارع " فهذا الوصف يبين العوامل المنتشرة والتى قد تكون ساهمت فى إنحراف الطفل . وبإختصار يجب أن يتسم التسجيل بالتركيز وتجنب الجوانب عديمة النفع .

١٠ - ينبغى ألا يطلع علي سجل العميل سوى الإختصاصى الإجتماعى الذى قام بالتسجيل والمشرف عليه ومدير المؤسسة . وقد يصح فى ظروف خاصة أن يطلع عليه زميل للإختصاصى يعمل معه فى نفس المؤسسة بشرط أن يكون متصلا بالحالة كأن يبدى فيها رأياً أوأنها لها صلة بحالة أخرى مسندة

إليه ، كما يصح أن يطلع عليه إختصاصى إجتماعى آخر يعمل فى مؤسسة أخرى بشرط أن يوثق به ، ويكون ذلك لظروف ملحة تتعلق بمصلحة ما . وفى غير هذه الحالات يمكن أن يستخرج من السجل ملخصا لبعض المعلومات التى تهم المؤسسة الأخرى لصالح العميل فى خدمة فرعية تقدمها هذه المؤسسة .

١١ ـ يجب مراعاة إستعمال الزمن فى الأفعال ويفضل إستعمال الفعل الماضى .

١٢ ـ يجب تجنب تكرار لفظ " قال " و " قلت " فهو أسلوب مسرحى لا يتفق وطبيعة دور الإختصاصى .

١٣ ـ يجب أن يحدد التسجيل فردية الحالة بظروفها الخاصة .

١٤ ـ رغم تفضيل إلتزام التسجيل باللغة العربية المبسطة والمتداولة فمن المفضل أن يتضمن عبارات مختارة من العميل أو الإختصاصى كما هى ، ويكون لها دلالات مهنية خاصة . مثل ذكر عبارة " ربنا هو المنتقم " أو " نصيبى كده " كعبارات تشير إلى نمط العدوان أو القدرية .

١٥ ـ أن يخضع التسجيل بأساليبه المختلفة لفلسفة المؤسسة وطبيعة خدماتها .

١٦ ـ أن يتجنب العبارات الأدبية والألفاظ الرنانة والغامضة .

الملفات Files

تستخدم المؤسسات أنواعا مختلفة من الملفات تتفق وسياستها الإدارية والتنظيمية . ويهمنا هنا ملف الحالة case file حيث يخصص لكل حالة ملف خاص فى المؤسسة تحفظ به تسجيلات الحالة . وللوصول إلى ممارسة جيدة فإن المادة التى يتضمنها موضوع الملف هى :

١ – صحيفة الوجه :

وهى أول صفحة فى الملف تحوى صورة مصغرة – بيانات مختصرة عن العميل والحالة .

٢ – حقائق : facts

لتساعد ذاكرة الإختصاصى وتمده بمصدر للمعلومات،وتعرض هذه الحقائق فى صحيفة الوجه أو فى صحيفة التاريخ الإجتماعى أو تقارير الخبراء والمختصين .

٣ – المادة التشخيصية : diagnostic material

ويدون فيها الإختصاصى الاجتماهى رؤيته المهنية وتقييمه وتحليله وتفسيره عما يراه ويسمعه ويلاحظ عن العميل والمشكلة .

٤ – المادة التى تتعلق بعملية المساعدة : process material

ونعنى بها الأحداث والمواقف الإجتماعية والنفسية التى يستطلعها الإختصاصى الإجتماعى والتى تساعدنا فى تحريك عمليات التشخيص وتحديد الأهداف العلاجية وطرائقها .

٥ – الملخصات sammaries

وإذا كانت هذه المادة التى يتضمنها موضوع الملف فإن هذا الملف غالبا ما يكون على الصورة الآتية من حيث الشكل والترتيب :

- الغلاف الخارجى ولا يظهر منه إلا رقم العميل فقط .
- صفحة الوجه هى صفحة خاصة تعطى فكرة سريعة عن العميل من بيانات أولية ومعلومات عن أسرة العميل ، ووصف الحالة المعيشية للعميل ،والمؤسسات الإجتماعية الأخرى المتصل بها العميل ، ثم تشخيص موجز جداً،وأخيراً أسماء الإختصاصيين الذين قاموا بخدمة العميل .
- استمارة البحث الإجتماعى أو التاريخ الإجتماعى .
- التقارير الصحية والنفسية أو العقلية ويكون لها عادة لون مميز .

- بعض الوثائق والمستندات كشهادات الميلاد والجنسية .
- المقابلات المتعاقبة إبتداء من المقابلة الأولى وإنتهاء بالختامية .
- المكاتبات الصادرة والواردة بشأن الحالة .
- تقرير خطة العلاج ، والخدمات العلاجية .
- الملخصات الدورية ، والملحضات التحويلية ، والملخص الختامى .
- الطلب المقدم ، أو خطاب التحويل ، أو صحيفة الإتهام فى حالة الأحداث .

على أن هذا التركيب يختلف من مؤسسة لأخرى ، وهو لا يخرج عن كونه تنظيما إداريا تصنعه المؤسسة حسب الطريقة التى تسهل لها أعمالها ، وليس هناك ملف بنظام ثابت يمكن اتخاذه مثل تجميع الملفات .

الفصل الثامن

بعض الإتجاهات والمفاهيم المعاصرة

فى طريقة العمل مع

الحالات الفردية

مقدمة :

تشبه أى مهنة من المهن الكائن الحى الذى تنمو خلاياه وتتجدد ، وتحل محل الخلايا القديمة التى أصبحت لا تؤدى دوراً بخلايا جديدة تتناسب مع مرحلة نمو جديدة يمر بها الإنسان ، وكذلك المهن لا يمكن أن تتصف بالإستاتيكية وإنما لابد أن تتصف بالديناميكية والتغير حتى تصبح المهنة جزءاً من كيان متحرك متغير تواجه جانباً من إحتياجاته المتغيرة التى قامت أساساً للتعامل معها .

وإذا كان هذا ينطبق على كل المهن بصفة عامة فإنه ينطبق على مهنة الخدمة الإجتماعية بصفة خاصة كمهنة تتعامل مع مشكلات الإنسان المتغيرة وتعمل على تنمية قدراته ليصبح قوة إيجابية قادرة على التعامل مع البيئة التى يعيش فيها وبالتالى فهى أكثر احتياجاً لهذا التطوير .

وقد مر العالم المتحضر بطفرة واسعة فى هذا الشأن ولكن علينا ونحن نتلمس تلك المعطيات العلمية الواردة إلينا من العالم المتحضر ، ألا نغض أبصارنا عما يجرى حولنا فى مجتمعنا المصرى من تطورات وظواهر وقضايا . فما كان مشكلة بالأمس لم يعد مشكلة فى عالم اليوم ، وما كانت ليست بالمشكلة فى عالم الأمس أصبحت مشكلة فى عالم اليوم . إيقاع الزمن المتعجل والسريع ، والغلاء ، والإنحرافات ، وأزمة الإسكان ، والإرهاب ، والزلازل ، والتزاحم السكانى ، وشيوع أشكال عديدة من الإضطرابات النفسية ، وأزمة الثقة ، والأنامالية ، والقيم الدخيلة ، والبطالة ، كلها مؤشرات هامة لابد وأن توجه سياساتنا لتعليم الخدمة الإجتماعية عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقتها الأولى خاصة (١) .

وفيما يلى أهم التطورات التى شهدتها طريقة العمل مع الحالات الفردية فى الممارسة المهنية لها :-

---

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٧٩ .

أولاً : خدمة إجتماعية أم عمل إجتماعى :

درجت بعض الهيئات العلمية والعملية التى تعمل فى الحقل الإجتماعى فى المجتمعات العربية على أن تطلق على نفسها وعلى مادة عملها مسمى " الخدمة الإجتماعية " Social work" وقد أخذ هذا المسمى فى الإنتشار فى المنطقة العربية ليصبح هناك كليات للخدمة الإجتماعية ، ومعاهد عليا ومتوسطة للخدمة الإجتماعية، وأقسام وإدارات ومكاتب للخدمة الإجتماعية فى المجالات والميادين المختلفة ، وهكذا أصبح هذا المصطلح راسخاً فى أذهان العاملين بهذه الهيئات والمتعاملين معها. وقد تعارف الناس على هذا المصطلح ليصبح رأيا بدهياً مشتركاً ينتقل بينهم بحكم العادة ، ويسلمون به دون تمحيص ، فأصبح المصطلح يفتقر إلى الدقة التى يتميز بها المفهوم العلمى ، كما أنه قد يعطى أكثر من معنى ، حيث أنه عكس الخبرة الإجتماعية للأفراد والجماعات والمجتمعات ، وهى مختلفة .

وتأتى هذه التسمية " الخدمة الإجتماعية " ترجمة غير صحيحة لما يعبر عنه " فى اللغة الإنجليزية " Social work " وصحة ترجمتها هو " العمل الإجتماعى " .

ويرجع منشأ التسمية الأولى فى المنطقة العربية إلى المجتمعات الأهلية فى مصر مثل جماعة الرواد وإتحاد المشتغلين بالخدمة الإجتماعية الذى أنشأ مدرسة للخدمة الإجتماعية بالإسكندرية فى ١٧ أكتوبر ١٩٣٦ (المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالإسكندرية حالياً) .

وهى أول مؤسسة تعليمية وعلمية تحمل هذا المسمى . وفى سنة ١٩٣٧ أنشئت مدرسة الخدمة الإجتماعية بالقاهرة على غرار مدرسة الإسكندرية ثم تبعت إلى الجمعية المصرية للدراسات الإجتماعية . وجاءت أول تسمية تحمل هذا المصطلح " خدمة إجتماعية " عندما أنشئت وزارة الشئون الإجتماعية فى مصر فى ٢٠ أغسطس سنة ١٩٣٩ ، ونص مرسوم الوزارة على إقامة إدارة الخدمة

الإجتماعية من بين أجهزة إدارية أخرى ــ وفى نوفمبر ١٩٤٦ أنشأت وزارة المعارف العمومية أول معهد عال حكومى للخدمة الإجتماعية يقبل الفتيات فقط بالقاهرة (١) .

وبعدها أخذت المعاهد العلمية والإدارات المختلفة التى تحمل مسمى " الخدمة الإجتماعية " فى الإنتشار فى مصر ، ثم فى المنطقة العربية كالكويت والسعودية ودولة الإمارات العربية والأردن وليبيا وغيرها .

وبالإضافة إلى ما تحمله الترجمة الخاطئة لهذا المسمى " الخدمة الإجتماعية " فإن هناك أسباباً تدعو إلى تفضيل تعبير " العمل الإجتماعى " عليه :

أ ــ يختلف مفهوم العمل الإجتماعى Social work عن مفهوم الخدمة الإجتماعية Social Service فى أن الأول أكثر دقة ومنهجية من المفهوم الثانى ، فالعمل الإجتماعى مجال مهنى متخصص يقوم على أساس من القيم Values ، والأغراض Purpose ، والمعارف Knowledge، والطرق Methods ، والتصديق " الإعتراف المجتمعى/ Sanction .
أما الخدمة الإجتماعية Social Service فهى أى عمل يقوم به الفرد لإشباع حاجات الأفراد الآخرين المادية والمعنوية ، وتقسم الخدمات إلى نوعين ، الخدمات العامة Public Services كالخدمات التعليمية والصحية والإجتماعية .... وتؤديها الدولة غالبا من خلال مؤسسات الرعاية الإجتماعية بقطاعيها الحكومى والشعبى . ويمكن أن يكون تقديم هذه الخدمات جزءاً من نشاط الإختصاصى الإجتماعى الذى يعمل فى مؤسسات الرعاية الإجتماعية ، حيث يسعى الإختصاصى فيها إلى زيادة

---

(١) محمد كامل البطريق ، حسن طه أبو الفضل ، مدخل الخدمة الإجتماعية ، دراسة تحليلية لدور الخدمة الإجتماعية فى المجتمع الإشتراكى ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، تاريخ غير مبين ، ص ص ١٠٠ ــ ١٠٥ .

فاعلية هـذه الخدمات وتوجيهها مستخدماً فى ذلك أسلوباً مهنياً مميزاً .
والنوع الثانى من الخدمات هو الخدمات الشخصية ، وتشمل خدمات المطاعم ، المعاهد ، والفنادق ، والخدمات التى يقدمها الأفراد طواعية وبدون مقابل أو بمقابل إلى أشخاص آخرين (١) .

ب ـ التعبير الشائع " خدمة إجتماعية " فوق أنه مضلل Misleading كما ذكرنا فإنه أيضاً يساء إستخدامه Misused . فقد أدى المفهوم التقليدى " الخدمة الإجتماعية " إلى الخلط بين الطبيعة المهنية لعمل الإختصاصى الإجتماعى ، وبين ما يمكن أن يقدمه أى شخص لأى شخص آخر بطريقة عشوائية وغير منظمة . وقد يكون ذلك من بين الأسباب التى وضعت مهنة العمل الإجتماعى فى مركز متدنى بالنسبة إلى المهن الأخرى فى المجتمع العربى بصفة عامة ، وفى مصر بصفة خاصة .

وما بنى على خطأ فهو خطأ ، فقد دعت هذه التسمية الخاطئة بعض الناس لأن يطلق مسمى " الخادم الإجتماعى " على الإختصاصى الإجتماعى وهو أمر غير موضوعى وغير مناسب (٢) .

كما أن الخطأ فى هذه التسمية إستتبعه أخطاء أخرى فى مسميات طرق العمل الإجتماعى Methods of Social work فقد شاع إستخدام تعبير خدمة

---

(١) أحمد ذكى بدوى ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (إنجليزى ـ عربى ـ فرنسى) بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٧٧ .

(٢) أحمد ذكى بدوى ، أصول الخدمة الإجتماعية ، دار الفكر العربى ، القاهرة،١٩٤٧ ، وتشير كلمة خادم إلى الموظف الحكومى وذلك كما فى حالة إستخدام عبارة خادم عام " Publicservant "وخادم مدنى " Civilservant " والمهم فى الأمر أن القاموس الذى رجع إليه المؤلف فى هذا الصدد لا يحتوى على عبارة " خادم إجتماعى " Social Servant " مثلا ولكنه يحتوى على عبارة " Social worker " التى يرادفها فى لغتنا العربية الإختصاصى الاجتماعى ، أنظر فى هذا الصدد الى
- Webster's New world Dictionary of the American Language. Second College Edition. 1976.

الفرد على المصطلح Case Work ، وخدمة الجماعة Group work ، وخدمة المجتمع على Community work . والترجمة الصحيحة لهذه المصطلحات هى العمل مع الحالات الفردية ، العمل مع الجماعة ، العمل مع المجتمع ، أو تنظيم المجتمع ، على التوالى .

جـ - يدافع البعض عن التسمية التقليدية " الخدمة الإجتماعية " بدعوى أننا إذا أخذنا بالمفهوم الصحيح " العمل الإجتماعى " فإنه سينشأ عن إستخدامه نوع من الخلط بين المفهوم وبين ما يطلق عليه البعض ـ وخاصة المهتمين بتنظيم المجتمع ـ بالعمل الإجتماعى Social Action وهو من بين أدوار وأنشطة الإختصاصى الإجتماعى ويرى هذا الفريق أنه لكى نفرق ونميز بين المفهومين فيجب علينا الأخذ بالمفهوم التقليدى " الخدمة الإجتماعية " .

وفى رأى المؤلف أن ترجمة مصطلح Social Action إلى " عمل إجتماعى " هى أيضاً ترجمة تفتقر إلى الدقة ، ويفضل المؤلف إستخدام مصطلح الفعل الإجتماعى أو الحركة الإجتماعية لهذا المصطلح بدلاً من العمل الإجتماعى .

كما يدافع البعض عن بقاء المسمى التقليدى بدعوى أنه قد إنتشر وأصبح من الشيوع فى المنطقة العربية وأصبح متعارفاً عليه لدرجة يصعب معها تغييره إلى مصطلح " عمل إجتماعى " . ولكن يمكن القول بأن الدينامية هى سمة العلم ، والتغيير من ملامح المجتمعات ، والعمل الإجتماعى مهنة حديثة ، ومن حقها علينا أن نصحح مسارها حسب المعطيات العلمية والمتواضعات المستحدثة ، والوقائع الإجتماعية ، ولابد من تغدية رجعية Feedback لكل ما يقبله الجسد المهنى من امتصاص ينميه ويرعاه .

ثانياً : إتساع دائرة ونطاق الدور المهنى لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية (١) :

فمع الزيادة المضطردة فى أعداد الممارسين من إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية أصبح فى الإمكان إرتياد مجالات جديدة والتعامل مع قطاع عريض ومتنوع من المشكلات والحالات والتى تبرز من بينها الأمراض النفسية والعقلية ، الإغاثة والطوارئ ، المدمنون والشواذ ، العنف والإرهاب ، المحتضرون وحاملى أمراض الموت من سرطان وفشل كلوى ونقص المناعة المكتسب وأمراض الشيخوخة المتأخرة ، والعمل مع المسافرين ، والعمل فى مجال الفندقة والسياحة ، والعمل فى العيادات الخارجية وغرف الطوارئ والعناية المركزة . كما أصبح لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية دور مهم أيضاً مع النوابغ والمتفوقين دراسياً والموهوبين وأصحاب القدرات والملكات الخاصة .

ومن الأمور المهمة التى ينبغى الإشارة إليها والتأكيد عليها أن إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية لا يتعامل مع العميل على مستوى التجريد وإنما يتعامل معه كما هو فى الواقع ومن كافة مظاهر حياته ، وهذا يعنى أن الإختصاصى مطالب بالتعامل مع الموقف برمته ، مثال ذلك الإختصاصى الإجتماعى الذى يعمل فى المدرسة عليه أن يتعامل مع كافة المشكلات التى لها علاقة بالتحصيل الدراسى للطالب سواء كانت مشكلات أسرية أو صحية أو إقتصادية أو نفسية أو سلوكية ..... إلخ .

ولم يعد دور الإختصاصى الإجتماعى قاصراً على العمل داخل المؤسسة وإنما أصبح له دور كذلك خارج المؤسسة من خلال ربط المؤسسة بالمجتمع المحلى ومؤسساته وموارده وجعلها متاحة لفائدة العميل .

---

(١) هذا الجزء مقتبس مع التصرف من كتاب خدمة الفرد للدكتور / عبد المنعم السنهورى ، كفر الشيخ ، ١٩٩٤ ، ص ص : ٩ ـ ١٨ .

كما أصبح دور الإختصاصى الإجتماعى داخل المؤسسة متعدد الجوانب والأبعاد ، ونوضح ذلك بمثال لدور الإختصاصى الإجتماعى العامل فى المجال الطبى .

فهو قبل العلاج : يقوم بتقديم المشورة والمساعدة المهنية للمريض وأسرته لمواجهة المشكلات المرتبطة بشكل مباشر بترتيبات وظروف دخول المستشفى للتنويم .

وهو أثناء العلاج : يقوم بدور حيوى حيث يقدم مجموعة من الخدمات الفردية والجماعية التى يغلب من بينها دراسة العوامل النفسية والإجتماعية المرتبطة بالمرض وتؤثر على استجابة المريض للعلاج والتى قد تكون سبباً فى إحداث المرض أكثر من كونها نتيجة له .

وهو بعد العلاج : يقوم بالتخطيط لخروج المريض من المستشفى وما تتطلبه حالته من رعاية فى فترة النقاهة لضمان عدم إنتكاس الحالة ثم لضمان تدعيم نتائج العلاج الذى تم فى المستشفى ، مع مساعدة الأسرة على تنفيذ الإحتياطات الواجبة وزيادة فعالية خدمات التمريض المنزلى فالعلاج الذى وضعه الطبيب يتم تنفيذه فى المنزل .

ثالثاً : الإهتمام بإقتصاديات طريقة العمل مع الحالات الفردية :

وذلك بهدف تقديم أفضل خدمة فى أسرع وقت وأقل جهد وتكلفة وذلك من خلال الآتى :

أ ـ توسيع نطاق التعامل بالإعتماد على المقابلات الجماعية والتعامل مع الجماعات الصغيرة أو الأسرة ككل أو عدد كبير من أفرادها .

ب ـ توسيع نطاق ومساحة العملية العلاجية حيث بدأ الإختصاصيون الإجتماعيون يمارسون العلاج منذ اللحظات الأولى لإتصالهم بالعملاء ،

ويكون فى الإمكان بعد ذلك الحصول على البيانات المطلوبة وصولاً إلى تقدير الموقف . ومن ثم يكون العلاج النهائى . فالهدف الرئيسى لعملية الدراسة والتشخيص هو التخطيط الجيد للعلاج وبناء الإستراتيجيات الخاصة بالتدخل العلاجى المناسب .

جـ ـ أصبح للإختصاصيين الإجتماعيين دور بارز فى تسويق الخدمة الإجتماعيه كمصدر مهم من مصادر التمويل للمؤسسة . مثال ذلك قيام الإختصاصى الإجتماعى العامل فى المجال الطبى بالحصول على عقود للمستشفى مع تصميم برامج لتقديم الخدمات إلى التجمعات الكبيرة مثل برامج علاج وتأهيل إصابات العمل وبرامج رعاية المسنين ، كما أصبح له دور فى تقليل فترة التنويم فى المستشفيات إلى أدنى حد ممكن .

وغدا فى مقدور الإختصاصيين الإجتماعيين تقديم الرأى والمشورة المهنية للأفراد والمنظمات كلما بدت الحاجة إلى ذلك .

د ـ الإتجاه المتزايد نحو الأخذ بالعلاج القصير أو المحدد : ويمكن القول أن العلاج القصير يناسب إلى حد كبير كافة المجتمعات وبخاصة المجتمعات النامية حيث قلة الإمكانات وكثرة الحاجات وضعف خدمات المؤسسة مع رغبة العميل فى الإسراع من أجل الحصول على الخدمة .

الخصائص الأساسية للعلاج القصير :

إتفقت معظم وجهات النظر على أن هناك خصائص أساسية بصفة عامة للعلاج القصير تتمثل فيما يأتى :

١ ـ **العدد المحدود من المقابلات :** يعتبر عدد المقابلات من أهم المحكات التى تميز العلاج القصير عن الممتد . ففى العادة يكون عدد هذه المقابلات أقل مما يتضمنه العدد فى حالات العلاج الممتد .

ولا يدخل فى نطاق المقابلات الفردية ـــ الإتصـالات التـى لا تحـدث وجهـا لوجه مثل المكاتبات والمحادثات التليفونية (١) .

ورغم إتفاق جميع وجهات النظر على أن عدد مقابلات العلاج القصير أقـل من عدد مقابلات العلاج الممتد إلا أن معظمها قد اختلف فى تحديد هذا العدد . وهذا الإختلاف يتأثر بعده عوامل منها طبيعة المشـكلة ـــ شـخصية العميـل ـــ إمكانيـات المؤسسة ـ مدى مهارة الإختصاصى ـ فى تفهم وتطبيق هذا النوع من العلاج .

٢ ـ **النطاق الزمنى للعلاج** : يعتبر النطاق الزمنى أو محددات الوقت هو العامل الرئيسـى المميـز لفكـرة العـلاج القصـير ، فمثـلاً مـن الممكـن أن تتـم أربـع مقابلات خلال شهر واحد ومـن الممكـن أن تتـم خـلال شـهرين . لذا فـإن معظم الدراسات الخاصة بالعلاج القصير تحـاول أن تربـط غالبـاً بيـن عـدد المقابلات والنطاق الزمنى للخدمة،ولقد أشـار كـل مـن ريـد وشـاين Reid and Shyne أن عدد المقابلات لا يزيد عن ثمانية تقدم فـى فـترة لا تزيـد عن ثلاثة أشهر ، بينما يرى " باراد Barad " أن عـدد المقـابلات لا يزيـد عن إثنتى عشرة مقابلة تتم خلال ثلاثة أشهر (٢) .

ولعـل فكـرة ربـط العـلاج بنطـاق زمنـى محـدد تحقق فوائد إيجابيـة منهـا الإختصار فى الإجراءات وتقديم المساعدة فى أسرع وقت ، وخدمـة عـدد أكـبر مـن العمـلاء ، والتخلـص مـن مشـكلة قوائم الإنتظـار للعمـلاء ، الذيـن يحتـاجون إلـى المساعدة ـ والتقليل فى الجهد والتكاليف .

---

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ١٥٩ .

(٢) فى مراجعة الدراسات التى قام بها كلاً من :

- Ried. W. and A. Chyne. Briefand Extented Casework (New York. Columba University Press, 1969).
- Howerd J. and Libbie G. Parad. Astudy of Crisisoriented planned Short term Treatment. part, Social Casework, X LIX (june 1968).

٣ ـ **نوعية المشكلات** : يهتم العلاج القصير بطبيعة الحال بتناول جميع المشكلات التى يتناولها العلاج الممتد ، فلا نستطيع مثلاً القول بأن الحالات النفسية يستخدم معها العلاج الممتد ، بينما الحالات الأسرية والمدرسية يستخدم معها العلاج القصير، فهذا إفتراض لا يقوم على المنطق ، ولكن غاية ما هناك أن المشكلات التى يكون لها مواصفات معينة أكثر مناسبة لإستخدام هذا العلاج القصير ، وبمعنى آخر فإن العبرة ليست بنوع المشكلة، وإنما بالخصائص التى تتصف بها هذه المشكلة .

ومن أهم تلك الخصائص ما يعرف بالمشكلات التى ترتبط ببؤرة محددة حيث ترى بعض وجهات النظر أن التركيز على ذلك يحقق هدفين أساسيين :

أولهما : التقليل من مقاومة العميل التى عادة ما تظهر نتيجة لتشعب جوانب العلاج والدخول فى تفاصيل لاضرورة لها .

ثانيهما : إنتقاء وإختيار الجوانب الأكثر أهمية فى الإرتباط بالمشكلة والتركيز عليها من أجل تحقيق الأهداف العلاجية (١) .

٤ ـ **التركيز على المقابلات المشتركة فى العلاج القصير** : إن أهم ما يميز المقابلات المشتركة أنها تعطى الفرصة للإختصاصى لكى يلاحظ طبيعة العلاقات بين أفراد الأسرة وأسلوب التعامل القائم بينهم ، فالمقابلات الفردية تمثل وحدات منفصلة أما المقابلة المشتركة فتعمل على جمع هذه الوحدات المنفصلة فى محاولة للتنسيق بين جهودها .

---

(١) حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسى ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص ص : ٣١٧ ـ ٣١٨ .

رابعاً : النزعة المتزايدة نحو التخصص :

كان الغالب فى ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية أنها تمارس بشكل عام وفق المجال الذى تمارس فيه ، ولكن برزت فى الآونة الأخيرة نزعة شديدة نحو التخصص داخل المجال .

ففى مجال الإنحراف والجريمة مثلاً أصبح هناك متخصصون للعمل مع إنحراف الصغار ومتخصصون للعمل مع إنحراف الكبار ، كما أصبح هناك متخصصون للعمل فى مجال التعرض للإنحراف،وآخرون يعملون فى مجال الوقاية أو مع حالات العود إلى الإنحراف . ليس هذا فحسب بل أصبح هناك متخصصون للعمل مع إنحرافات بذاتها كالسرقة أو القتل أو الإغتصاب وما إلى ذلك . وفى المجال الطبى أصبح هناك متخصصون يعملون مع المحتضرين ، وآخرون يعملون مع المرضى بأمراض مزمنة أو الأمراض المتوطنة والمعدية ، أو حالات البتر والإستئصال أو فى مراكز التأهيل .

خامساً : الإستفادة من وسائل التقنية والتكنولوجيا :

فلقد بدأت طريقة العمل مع الحالات الفردية فى كثير من المجالات تستخدم أجهزة الكمبيوتر لتخزين وحفظ المعلومات المتصلة بالحالة ، بدلا من الملفات التقليدية ، ويساعد هذا الإجراء على سرية البيانات والحصول عليها عند الطلب بيسر وسرعة مع تسهيل عملية متابعة الحالات وتحويلها .

وتبذل الآن محاولات جادة من قبل إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية لتصميم وإعداد برامج لوضع الإحتمالات التشخيصية وأفضل الأساليب المناسبة لعلاج كل حالة على حدة .

وغدت الوسائل السمعية والبصرية من الأدوات التى تلعب دوراً هاماً فى إقناع المرضى بإجراء التدخل الجراحى ، وإقناع المدمن بالإقلاع عن الإدمان .

وفى بعض مؤسسات الأمل تستخدم الآن أجهزة تحول نبضات الصوت إلى إشارات ضوئية تظهر على شاشة أمام الأصم الأبكم تساعده على التحكم فى الصوت ومعرفة كيفية إخراج الكلمات بطريقة صحيحة .

سادساً : التوجيه الإسلامى لطريقة العمل مع الحالات الفردية :

تبذل الآن محاولات جادة ومخلصة فى الوطن العربى والإسلامى من أجل التأصيل أو التوجيه الإسلامى للخدمة الإجتماعية بطرقها ومجالاتها المختلفة .

ويعرف التوجيه الإسلامى للخدمة الإجتماعية بأنه عملية بلورة أبعاد التصور الإسلامى للطبيعة البشرية والسنن النفسية والإجتماعية التى تحكم السلوك البشرى والتنظيمات المجتمعية وكذلك لعوامل المشكلات الفردية والإجتماعية وإستخدام هذا التصور لتفسير الحقائق العلمية الجزئية التى تعتمد عليها المهنة .

ويتطلب التأصيل الإسلامى للخدمة الإجتماعية الآتى :

أ ـ فهم وإستيعاب العلوم الحديثة فى أرقى حالات تطورها والتمكن منها وتحليل واقعها بطريقة نقدية لتقدير جوانب القوة والضعف فيها من وجهة نظر الإسلام .

ب ـ فهم وإستيعاب إسهامات التراث المنطلق من فهم المسلمين للكتاب والسنة فى مختلف العصور ، وتقدير جوانب القوة والضعف فى ذلك التراث فى ضوء حاجة المسلمين فى الوقت الحاضر وفى ضوء ما كشفت عنه المعارف الحديثة .

جـ ـ القيام بتلك القفزة الإبتكارية الرائدة اللازمة لإيجاد " تركيبة " تجمع بين معطيات التراث الإسلامى وبين نتائج العلوم العصرية بما يساعد على تحقيق غايات الإسلام العليا .

وبحمد الله وتوفيقه قطع التوجيه الإسلامى للخدمة الإجتماعية بعامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية بخاصة شوطاً كبيراً إلى الأمام ، وبدأت جهود التوجيه الإسلامى تؤتى أكلها فى صور كتابات نظرية ودراسات ميدانية ومواقف تجريبية . ومن المتوقع بإذن الله تعالى أن يحقق هذا الإتجاه قفزات واسعة ، وإنتشاراً مأمولاً فى المستقبل القريب .

الفصل التاسع

طريقة العمل مع الحالات الفردية في المجال المدرسى

مقدمة :

ولدت الخدمة الإجتماعية كمهنة بين رحم المجالات المختلفة حيث نشأت الخدمة الإجتماعية نتيجة للممارسة الميدانية فى عدة مجالات ثم تجمعت هذه الممارسة فى مهنة واحدة . ويعتبر المجال الأسرى من أوائل المجالات التى دفعت بالخدمة الإجتماعية كمهنة علمية حيث أقامت جمعيات تنظيم الإحسان مدارس بإسم مدارس الأعمال الإنسانية التى تحولت إلى خدمة إجتماعية وتم تعديل برامجها بما يتناسب ومتطلبات مجالات الرعاية الإجتماعية المتطورة .

وفى عام ١٩٠٦ استخدم المدرس الزائر فى الحالات المدرسية.وفى عام ١٩٠٩ إقترحت سيمكوفنتش Simkhovitch أن يستخدم ما يسمى بخدمة الفرد مع الأسر التى تخدمها المحلات الإجتماعية ، كذلك تدعمت طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال تعامل الإختصاصيين الإجتماعيين مع غيرهم ممن يتعاملون مع الأمراض النفسية والإجتماعية ، ومن خلال العمل فى المجال الطبى تدعمت الخدمة الإجتماعية حيث اتفقت مستشفى بوسطن مع كلية سميث على إفتتاح مدرسة لتدريب الإختصاصيين الإجتماعيين لتأهيلهم للعمل مع الجنود المصابين . ولم تكن مؤسسات العلاج النفسى وحدها هى التى تستخدم الإختصاصين الإجتماعيين فى ذلك الوقت على أنهم إختصاصيون خدمة فرد بصفة عامة بل كان يشار إليهم على أنهم إختصاصيون خدمة فرد فى المجال الأسرى أو فى مجال الطفولة أو فى المجال النفسى وما إلى ذلك ./

وفى نطاق مجال رعاية الشباب قامت المحلات الإجتماعية فى إنجلترا والولايات المتحدة الأمريكية لخدمة عملائها فى جماعات على الرغم من وجود طريقة علمية تستخدم فى العمل مع تلك الجماعات . ولقد عملت فى هذا المجال جمعيات الشبان المسيحيين فى الولايات المتحدة الأمريكية ١٨٥٨.ولم تكن الجهود المبذولة فى الجمعية قد تطورت بعد إلى طريقة علمية تستخدم فى العمل مع تلك

الجماعات ثم توالى إنشاء المؤسسات التى ترعى الشباب فى الولايات المتحدة مثل أندية الصبيان ١٨٩٦،وأندية 4.H Clubs، وجمعيات الكشافة ١٩١٠ . وفى عام ١٩٣٣ إبتدأت مدرسة العلوم الإجتماعية التطبيقية بجامعة ويسترن ريزيرف Western Reserve أول دراسة علمية للعمل مع الجماعات وأسمتها طريقة خدمة الجماعة . كذلك قامت مدارس جمعية الشبان المسيحيين بتدريس الطريقة منذ ذلك التاريخ .

كذلك ترجع الأصول الأولى لطريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الإجتماعية إلى جمعيات تنظيم الإحسان فكان من أهداف تلك الجمعيات التنسيق بين الهيئات التى تمد المعوزين بالمعونات المادية حتى لا تتكرر تلك الإعانات(١).

ومن خلال التطور الذى طرأ على الخدمة الإجتماعية عالمياً ومحلياً نرى أن الخدمة الإجتماعية يجب أن تعمل بطرقها الثلاث بطريقة متكاملة فى كل الجوانب التى تقوم عليها المهنة من أسس نفسية وأساليب تعامل مع الوحدات المختلفة وفلسفة ومبادئ ومعايير أخلاقية . بل يجب أن يكون التكامل أيضاً بين المجالات المختلفة ولذلك فالإختصاصى يراعى التكامل ليس بين الطرق المهنية فقط بل فى استخدام المنهج العلمى فى البحث والدراسة مستعينا بوسائل البحث العلمى المستخدمة فى الخدمة الإجتماعية . ولايمكن لإختصاصى إجتماعى أن يمارس فى مجال من المجالات إحدى طرق الخدمة الإجتماعية دون الإستعانة بالطرق الأخرى وذلك لإعتماد الوحدات التى يتعامل معها سواء كان فرد أو جماعة أو مجتمع على بعضها البعض الأمر الذى يتطلب من الإختصاصى أن يكون مؤهلاً من خلال الإعداد النظرى والتدريب الميدانى الجيد للتعامل مع المجالات المختلفة بطريقة

---

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ص : ١٥٣ ـ ١٥٤ .

تكاملية تمكنه من تقديم أفضل خدمة لعملاء المؤسسات التى تقوم فيها هذه المجـالات المختلفة (١) .

وتستند الممارسة فى مختلف مجالات الخدمة الإجتماعية على مبادئ عامة هى (٢) :-

١ ـ يجب تحديد الخصائص النفسية الإجتماعية للإحتياجات الإنسانية التى تتدخل الخدمة الإجتماعية لإشباعها فى كل مجال حتى تستطيع المهنة أن تقوم بدورها بنجاح فى هذا المجال .

٢ ـ تتمشى أهداف الخدمة الإجتماعية مع أهداف المنظمات التى تمارس فيها الخدمة الإجتماعية والعاملة فى مجال معين .

٣ ـ يجب أن تحافظ الخدمة الإجتماعية وتتمسك بأهدافها العامة عندما تعمل فى مجال معين وإلا فقدت كينونتها .

٤ ـ تتمركز عمليات الخدمة الإجتماعية حول الإحتياجات الإنسانية التى يضمها المجال وتتعامل مع الخصائص النفسية والإجتماعية لتلك الإحتياجات .

٥ ـ تتعاون الخدمة الإجتماعية ضمن فريق من مختلف المهن والتخصصات العاملة فى المنظمات التى تخدم فى مجال معين بالإضافة إلى التعاون مع متخذى القرارات فى تلك المنظمات .

وتتسم الممارسة الميدانية للخدمة الإجتماعية فى المجالات المختلفة بما يلى (٣) :-

---

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ص : ١٥٥ ــ ١٥٦ .

(٢) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٥٦ .

(٣) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ص ١٥٦ ــ ١٥٧ .

١ ـ وجود مشكلة نابعة عن موقف أو ظاهرة إجتماعية وتعتبر تلك المشكلة نقطة البداية فى تكوين مجال الممارسة الميدانية ، إذ أن الأنظمة الإجتماعية لا تنشأ إلا لتعمل لإشباع إحتياجات إنسانية . وتتولد المشكلة عن إحتياجات إنسانية غير مشبعة ويتفهم المجتمع ضرورة العمل لإشباعها .

٢ ـ وجود نسق من الخدمات المنظمة ويتكون هذا النسق من منظمات إجتماعية وبرامج عمل ومهن ، ويختلف هذا النسق من مجال لآخر من حيث طبيعة ونوعية منظماته الإجتماعية وبرامجه والمهن العاملة فيه .

٣ ـ كما تتميز ممارسة الخدمة الإجتماعية فى مجال ما عن ممارستها فى المجالات الأخرى من حيث نوعية القاعدة العلمية ومناهج التدخل المهنى المستخدمة . وقد تتداخل بعض هذه العناصر فى عدة مجالات كما أنها قد تختلف من حيث الدرجة فى مجال دون الآخر .

٤ ـ هناك إتجاهات إجتماعية نابعة عن المجتمع نفسه إزاء الإحتياجات والمنظمات العاملة فى كل مجال بحيث تتكون مجموعة من القيم والمعايير الإجتماعية إزاء كل مجال حسب إتجاه المجتمع إزاءه .

٥ ـ تختلف خصائص العملاء الذين يضمهم كل مجال وأنماطهم السلوكية عنهم فى مجالات أخرى .

وسنتناول فى هذا الفصل أحد المجالات الهامة التى تعمل فيها الخدمة الإجتماعية فى مبحثين يناقش المبحث الأول بعض الإعتبارات النظرية فى المجال المدرسى.أما المبحث الثانى فيتناول نماذج عملية للمجال المدرسى .

المبحث الأول

طريقة العمل مع الحالات الفردية

فى المجال المدرسى

كشفت البحوث العلمية الطبية والنفسية والإجتماعية عن أهمية مراحل النمو فى تكوين الشخصية الإنسانية ومالها من آثار تنعكس فى تصرفات الأفراد وسلوكهم ، ومن هنا كانت هناك أهمية للعناية ببرامج الرعاية الإجتماعية فى مراحل التعليم المختلفة نظراً لأن المدرسة هى البيئة الثانية التى يكتسب الفرد من خلالها كثير من السلوك والعادات والتصرفات كما أنها تلعب دوراً أساساً فى عمليات التطبيع والتنشئة الإجتماعية .

وبالتدريج بدأ الاهتمام يتزايد نحو رعاية الطلاب منذ أن كشفت بعض الملاحظات العلمية فى هذا الميدان أن التلاميذ الذين يعانون من بعض المشكلات والصعوبات والمحرومين لا يستطيعوا أن يستفيدوا الإستفادة المطلوبة من المناهج التعليمية .. وتمثلت الإستجابة لذلك النوع من الإحتياج فى توفير الإختصاصيين الإجتماعيين والإختصاصيين النفسيين والمرشدين والموجهين ومختلف الخبراء من أجل مساعدة التلاميذ ذوى المشكلات التى تعوقهم عن التحصيل الدراسى . وهذا النحو المتزايد أدى إلى ضرورة الإهتمام بإدخال الخدمة الإجتماعية المدرسية كمهنة يمكنها المساهمة بدور فعال فى نسق الرعاية الإجتماعية للطلاب (١) . بحيث تعمل على إزالة العقبات التى فى ذات الطالب ، أو فى أسرته أو فى مدرسته والتى تعوق تحقيق هدف المدرسة المتمثل فى التعليم والتنشئة ، وذلك فى حدود إمكانيات المدرسة وفلسفتها وإمكانيات البيئة المتاحة .

---

(١) السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد (النظرية والتطبيق) ، مرجع سابق ، ص ٣١٥ .

ويمكننا أن نميز بين المشكلات الفردية الخاصة بالطلاب كالتالى (١) :

١ ـ تلميذ مضطرب الشخصية (سلوكياً أو نفسياً أو عقلياً) فمشكلته تقبع فى (ذاته) داخل المدرسة كما هى خارجها قبل وبعد الإلتحاق بها بل ستظل تلازمه هذه السمة المضطربة مالم يتم علاجها .

٢ ـ تلميذ مشكل فى تكيفه الدراسى ـ تحصيلاً أو سلوكاً أو خمولاً ـ رغم أنه غير مشكل فى أسرته بل عادى خارج سور المدرسة .

٣ ـ تلميذ مشكل أحياناً ، مشكلاته عارضة تتكرر بفعل ظروف خارجية أسرية أو مدرسية أو بيئية .

٤ ـ تلميذ يعانى من أمراض جسمية خاصة تعوق تكيفه الدراسى .

ومظاهر مشكلات هؤلاء التلاميذ قد تظهر فى كثرة الغياب عن المدرسة أو التأخر عنها . وكذلك مشكلة التأخر الدراسى التى تعتبر من المشكلات الشائعة وخاصة فى المراحل التعليمية الأولى . ومشكلات الهروب من المدرسة سواء كان هروب الطالب من المدرسة كلها ، أو من بعض الحصص فيها ، هناك أيضاً العديد من المشكلات السلوكية والنفسية التى يكثر إنتشارها بصفة خاصة بين تلاميذ المدرسة الإعدادية والثانوية ومنها السلوك العدوانى والإنطواء على النفس . ومن ضمن المشكلات التى قد تواجه الطلاب مشكلات العجز الإقتصادى ورغم أن المدرسة ليست مؤسسة للعون الاقتصادى وأنه ليس بها موارد تسمح بهذا العون فى كفاية تامة . إلا أن بعض الحالات قد تواجه محنا طارئة أو كوارث مفاجئة يترتب عليها مشكلات تمس تحصيل الطالب الدراسى . وفى مثل هذه الحالات فقط يجوز مساعدتها مؤقتا حتى تواجه آثار النكبة وتخفف من آثارها .

---

(١) أميرة منصور يوسف على ، الخدمة الإجتماعية تربوياً وتعليمياً ـ دار النصر ، القاهرة ، ١٩٩٣ ، ص ص ٩٠ ـ ٩١ .

المحددات التى تحكم دور الممارس المهنى (الإختصاصى الإجتماعى المدرسى) (١) :

١ ـ الإختصاصى المدرسى هو أساساً جزء من العملية التعليمية ودوره هو تذليل العقبات التى تعوق الطالب عن التحصيل الدراسى . فهو يمارس خدمة إجتماعية فى مؤسسة ثانوية وليست أولية ودوره قاصر على هذه المشكلات التعليمية ولا يجب أن تتعدى هذه الحدود .

٢ ـ تأسيساً على ذلك فخدماته معروضة ومفروضة معاً طالماً أنه مسئولاً عن كفاءته العلمية والتربوية وعليه أن يسعى ويقتحم المشكلات دون انتظار لتعرض عليه .

٣ ـ الإختصاصى المدرسى يمتد عمله ليكون معلما ورائداً وموجهاً واختصاصياً نفسياً ومختبر للمقاييس الفعلية بل وقد يمتد فى المناطق النائية إلى أن يقوم بنفسه بالعلاج النفسى لبعض الحالات الممكن علاجها .

٤ ـ التركيز على العلاج القصير والجمعي كأسلوبين عمليين للعلاج وخاصة المدرسة فهى بيئة تربوية متعددة الأنشطة وأعداد طلابها دائما كبيرة .

ـ وتتميز طريقة العمل مع الحالات الفردية المدرسية بمجموعة من المفاهيم الخاصة أهمها (٢) :

١ ـ المشكلة المدرسية هى دائماً عرض لمشكلات أخرى أسرية أو اقتصادية أو بيئية أو ذاتية ... الخ .

٢ ـ العلاج الفردى يجب أن يكون علاجاً جماعياً يتعاون فيه الإختصاصى مع أسرة المدرسة المتصلين بالتلميذ فى أغلب الحالات .

---

(١) السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد " النظرية والتطبيق " مرجع سابق ، ص ٣٢٩ .

(٢) أميرة منصور يوسف ، الخدمة الإجتماعية تربوياً وتعليمياً ، مرجع سابق ، ص ١٠٢ .

٣ ـ السرية كقيمة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية المدرسية هى دائماً سرية جماعية .

٤ ـ الحرية أو ما يطلق عليه بحق تقرير المصير هى دائماً حرية مقيدة بصالح الفرد والأسرة والمدرسة .

٥ ـ المبادرة والسلطة والعقاب والعلاقة الوالدية من المفاهيم الأكثر شيوعاً فى المدرسة وخاصة مع الطلاب المشكلين ذوى الإتجاهات الإنحرافية .

أهم المؤسسات المعاونة للمدرسة فى تأدية أدوارها ووظائفها :

يعمل الإختصاصى الإجتماعى بالمدرسة مع الحالات الفردية المختلفة ، منها المستمرة ومنها المؤقتة ومنها البسيطة التى تحتاج جهداً عادياً ومنها ماهى عميقة تحتاج إلى مجهودات كبيرة لذلك كان على الإختصاصى أن يهتم بالتعاون مع المؤسسات الخارجية التى تساعد فى العمل نظراً لكثرة عدد الحالات وعدم توافر جميع الإمكانيات داخل المدرسة .

ومن هذه المؤسسات مكاتب الخدمة الإجتماعية المدرسية التى تعمل على معاونة الطلاب فى حل مشاكلهم ومعرفة أسبابها ومعاونتهم على التكيف مع الجو المدرسى والبيئة التى يعيش بها الطلاب كما تعمل على تنظيم ندوات لتوعية الطلاب وأولياء الأمور وهيئات التدريس لنشر الوعى الإجتماعى والتربوى ، والتوجيه إلى الأساليب الصحيحة فى السلوك هناك أيضاً العيادات النفسية التى تختص ببحث ودراسة وتشخيص وعلاج المشكلات النفسية للأفراد عن طريق دراسة حالاتهم من جميع نواحيها وتتبع كل حالة فى ماضيها وحاضرها بقصد توجيهها لخير مستقبل ممكن . ويتم ذلك بتعاون الإختصاصيين الذين يعملون بها والذين تشمل نواحى تخصصهم مكونات الشخصية كلها من بيولوجية ، وطبيعية ، ونفسية ، وعقلية وكذلك خلقية وإجتماعية .

ومن المؤسسات الأخرى الوحدات الصحية المدرسية ، والمستشفيات لعلاج الأمراض حتى لا تؤثر على حياة الطالب الدراسية أو العامة .

والوحدات الإجتماعية الضمانية للمساهمة فى صرف الإعانات المادية أو دفع مصروفات للطالب .

ومكاتب التوجيه الأسرى التى تعمل مع الأسرة وتقدم لها الإستشارات والتوجيهات المختلفة ويمكن للإختصاصى الإجتماعى المدرسى أن يستعين بها فى تعديل إتجاهات الوالدين أو حل مشكلة الأسرة التى تؤثر على الطالب بصورة مباشرة أو غير مباشرة . وعلى قدر كفاءة الإختصاصى الإجتماعى المدرسى وقوة شخصيته على قدر ما يستطيع أن يستخدم هذه المصادر لخدمة حالاته وعلى قدر أيضاً مساعدة المدرسة وإداراتها له فى هذه الإتصالات وجذب تعاون هذه المؤسسات المختلفة من خارج المؤسسة .

- **ورغم وضوح هدف طريقة العمل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى بل وتراكم المشكلات الفردية داخلها إلا أنه هناك عدد من الصعاب أمام ممارسة الإختصاصى الإجتماعى لدوره أهمها (١) :**

١ ـ المشكلات التقليدية للخدمة الإجتماعية فى المؤسسات الثانوية .

٢ ـ استسلام بعض الإختصاصيين لأدوار متواضعة لهم فى المدرسة .

٣ ـ جمود البعض وتمسكهم بالأساليب البالية للخدمات الفردية .

٤ ـ عدم وجود فرص لإيجاد تعاون إيجابى بين الجهاز التعليمى بالمدرسة وبين الإختصاصى الإجتماعى فيها .

٥ ـ قلة الوعى الطلابى وقلة وعى أولياء الأمور بدور الإختصاصى الإجتماعى .

---

(١) أميرة منصور يوسف على ، مرجع سابق ، ص ١٠١ .

طريقة العمل مع الحالات الفردية الإنمائية :

لا يقتصر عمل الإختصاصى مع الحالات الفردية المدرسية من ذوى المشكلات المختلفة،وإنما لابد وأن يمتد هذا العمل مع أصحاب المواهب والقدرات المختلفة لأنهم فى أمس الحاجة إلى من يتبناهم ويرعاهم وينمى لديهم هذه المواهب والقدرات .

فالموهوبين طائفتان : ذوو المواهب العامة ويقصد بهم أولئك الذين يمتازون فى إختبارات الذكاء العام . وذوو الإستعدادات الخاصة الذين تقتصر مواهبهم على ميدان واحد أو ميادين قليلة ، كالموسيقى أو الفن (النبوغ الموسيقى ، موهبة الرسم)، الكتابة الخلاقة ، الزعامة وحكم الناس ، أو العد السريع (جمع وضرب) ، أو لعب الشطرنج ، أو الدراسات الآلية ، المواهب اللغوية والحسابية وما إلى ذلك .

وليس معنى هذا أن إحدى الطائفتين تتميز دائماً عن الأخرى ، بل على العكس قد يكون الشخص الواحد موهوباً فى المقدرتين ، والموهوب فى إحداهما يحتمل أن يكون موهوباً فى الأخرى أكثر من الشخص العادى . ودور الخدمة الإجتماعية المدرسية فى هذا الشأن ، ودور طريقة العمل مع الحالات الفردية الإنمائية ، هو إكتشاف هؤلاء الطلاب الموهوبين ومساعدتهم على الإستفادة من مواهبهم السامية (١) .

---

(١) أميرة منصور يوسف على ، مرجع سابق ، ص ١٠٣ .

المبحث الثانى
نماذج عملية للمجال المدرسى

إزاء الصعوبات التى واجهتها ممارسة الخدمة الإجتماعية المدرسية منذدخولها المجال التعليمى فى أوائل ومنتصف هذا القرن ، خاصة فى مدى تبعيتها للنظام المدرسى والتربوى أو للمهنة وقيمها ، وفى تحديد علاقتها بكل من الطالب والمدرس والمدير بل والحى الذى تقع فيه المدرسة فقد انبثقت خلال السنين العشرة الماضية نماذج عملية متمايزة حول فلسفة وأهداف الخدمة الإجتماعية المدرسية لكى يختار من بينها الممارس ما يتفق وطبيعة المدرسة ومستواها والحى الذى تقع فيه . وسنعرض في ايجاز أهم هذه النماذج بما يتفق وواقعنا فى المجتمع العربى (١) .

١ ـ نموذج التلميذ كعميل : Student Approach

وهو نموذج وضعه " مارفى كونسابل M . Constable يقوم على المقومات التالية :

أ ـ هو نموذج يعتمد على النمط التقليدى للخدمة الإجتماعية الذى يعتبر (العميل) هو الفرد صاحب المشكلة ، ولكنه هنا (التلميذ) الذى تتطلع الخدمة الإجتماعية إلى مساعدته أيا كانت المدرسة أو البيئة . فالجميع عليهم التكيف لإحتياجاته .

ب ـ مشكلات التلميذ هى بالضرورة مشكلات أسرية وليست مدرسية .

(١) على الدين السيد محمد ، مدخل إيكولوجى للخدمة الإجتماعية المدرسية لمحو أمية الطفولة العاملة ، المؤتمر العلمى الرابع ، الأمية فى الوطن العربى التحدى والمواجهة للأسرة والمجتمع ، المجلد الثانى ٢ـ٣ فبراير ١٩٩١ المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالقاهرة ، ص ص : ٤٠٧ ـ ٥٣٨ .

جـ - الخدمة الإجتماعية عليها تطويع المدرسة والبيئة لتناسب أنماط التلاميذ وإحتياجاتهم (١) .

٢ - **نموذج المدرسة كعميل School Approach**

وهو نموذج قدمته " **جين لدبتلر G. Ledbetler** " مؤداه أن المدرسة هى عميل الخدمة الإجتماعية ، وعلى الجميع التكيف لمتطلباتها ، أما الطلاب والمدرسون والإدارة والمجتمع المحلى فهم عوامل فرعية عليها أن تتعدل لتناسب نظام المدرسة لتحقيق أهدافها/ ولكن المدرسة كنسق رئيسى عليها أن تكون فى حالة من التوازن النسقى الذى يتحقق إذا ما تكاملت أنساقها الفرعية .

وتمركز هذا النموذج على المدرسة يوجه الخدمة الإجتماعية نحو الإتجاه الشمولى والوقائى الذى لا يبحث عن المشاكل الجزئية (فى الطلاب أو أسرهم) ولكن فى الإعداد الأمثل للمدرسة التى عليها أن تعد نفسها لإستقبال كافة أنماط الطلاب بمشاكلهم وإحتياجاتهم حتى تتحقق وظيفتها التربوية . ويعتمد هذا النموذج على نظرية تكامل الأنساق ، وإستراتيجية المنظمات . والبنائية الوظيفية (٢) .

٣ - **نموذج المجتمع المحلى كعميل Community Model**

وقد إنتهجه " **سان جيرمين** " كامتداد لنهجه الأيكولوجى ، باعتبار الحى هو العميل الذى منه وإليه تتحقق أهداف المدرسة . ففى الحى تكمن إرهاصات الفقر والإنحراف وعوامل التسرب والعادات المرزولة . ومن هذه الإرهاصات تنبثق المشكلات المدرسية للطلبة والمدرسة ذاتها . من ثم كان لابد للخدمة الإجتماعية المدرسية العمل على مواجهة مشكلات الحى الذى تقع فيه المدرسة سواء بالتنمية

---

(١) Marvery Constable : School Model of Social work . pp. 113 - 115 .

(٢) J. Ledbetler : School work . pp. 79 - 92 .

الشاملة أو التنمية الجزئية (الإنسانية أو الإقتصادية) وسبيلها إلى ذلك . البحوث العلمية والجهود الإصلاحية بالتضافر والتعاون مع الهيئات المحلية أو المركزية من خلال نموذج العمل والتخطيط الإجتماعى ومن خلال فريق عمل متكامل يجمع بين التخصصات المختلفة .

وقد قام مؤلف هذا النموذج بتطبيقه فى الولايات المتحدة الأمريكية بالمدن الفقيرة وحقق نجاحات إنعكست على إنخفاض نسب إنحرافات الطلاب وتسربهم .

٤ ـ نموذج علاجى للطلاب الخائفين من المدرسة

Social work with School Phobia

إزاء عجز النظريات التحليلية أو السلوكية أو غيرها فى مواجهة مشاكل التلاميذ الذين يظهرون خوفاً أو هلعاً من التوجه إلى مدارسهم ، بل وعجز أساليب الطب النفسى التقليدية فى علاج ما يطلقون عليه فوبيا المدارس School Phobia بالتحليل النفسى وما أشبه ، قدمت إليزابيث لاسرز E.Lassers نموذجاً علاجياً يقوم على " الحليف " المختار من الأسرة لمتابعة عمليات العلاج .

وخطوات هذا النموذج تنحصر فيما يلى :

أ ـ أول خطوة هى ضرورة إجراء الفحوص الطبية والنفسية المناسبة لإستبعاد العوامل المرضية والنفسية الإكلينيكية كهستريا الخوف أو التبول اللاإرادى وما أشبه .

ب ـ يختار من بين أفراد الأسرة المألوفين للطفل واحدا توجه إليه عمليات التدخل المهنى كبديل أو شريك للإختصاصى .

جـ ـ تنظيم مقابلات إستهلالية مع الأسرة جميعها باشتراك **(الحليف المختار)** وأخرى مع **(الحليف)** بمفرده للإتفاق على الخطة .

د - تشمل الخطة أولاً التعامل العاطفى (ليس العقلى) مع الطفل ، بالتشجيع والتدعيم والإثابة لكل خطوة تقدمية من خلال الحليف والإختصاصى .

هـ - يلى ذلك حث الطفل لإجتياز العقبة الأولى بالذهاب لأول مرة إلى المدرسة.

و - تنظيم إثابة مكثفة على هذه الخطوة لضمان متابعتها .

ز - جواز قبول تخلف التلميذ عن مدرسته فى فترات متقطعة حسب رغبته .

حـ - فى بعض الحالات يقبل التوقف المؤقت عن متابعة العام الدراسى (١) .

٥ - نموذج الجماعة العلاجية للتلاميذ المشكلين :

إنسياقاً لنظرية فنتور **Vintor** عن خدمة الجماعة العلاجية ، قدمت ليسلى روزنثال **Leslie Rothenthal** نموذجاً لعلاج أطفال المدارس مضطربى الشخصية أو السلوك من خلال جماعة متحكمة أوتوقراطية تلتزم بنهج الجماعة العلاجية التى تختار عمداً أعضاؤها للإلتزام ببرامج سبق إعدادها ومنظمة خصيصاً لعلاج كافة عيوب الشخصية .

ويقوم برنامج الجماعة على أربعة مراحل هى :

المرحلة الأولى :

هى مرحلة إعدادية ، يتم خلالها إختيار مجموعة الطلاب الذن يشكون من مشكلات متشابهة ، كالتسرب أو العصيان أو العدوان أو الإنحراف الجنسى ويتم خلالها الخطة العلاجية وشروطها وواجبات كل عضو ، والإتفاق عليها وعلى أهدافها .

---

(١) Elizabeth Lassers : working with School Phobia . pp . 805- 816 .

المرحلة الثانية :

تنظيم أنشطة تتعمد الإثارة أو التحكم أو الضبط أو الترويح حسب مشكلات الأعضاء وبرمجتها للفترة المعدة للجماعة .

المرحلة الثالثة :

عقد ندوات للمناقشة المشتركة حول سلوك كل عضو ومدى التقدم أو التأخر فى هذا السلوك ، وتحرى أسبابها وسماع دفاع الأعضاء عنها والتوصية المشتركة بالخطوات المقبلة

المرحلة الرابعة :

وهى المرحلة النهائية التى تتم فيها عمليات التقييم والمتابعة والتخطيط المستقبلى لكل عضو من أعضاء الجماعة وبصفة عامة ، يمثل الإختصاصى الإجتماعى سلطة (المتحكم) والوالد فى نفس الوقت ، كما يمثل سلطة الخبير والمعلم والمعالج من خلال ممارسة ملتزمة بالضبط والنظام فى حسم تام (١) .

---

(١) Leslie Rothenthal : Social work with Acting - out Students in High Schools in: Francis Turner. Op . pp . 15 - 18 .

الملاحق

الملاحق

بعض نماذج الأساليب القياسية

أولا : مقاييس لقياس شخصية العميل :

وهى مقاييس عامة لا تلتزم بنظريات الشخصية المتباينة (تحليلية أو سلوكية مثلا) يمارسها الإختصاصى إذا ما إستدعى الموقف ذلك وخاصة المواقف المعقدة والتى عجزت ملاحظاته الإنطباعية عن وضع تفسير منطقى لسلوك العميل أو إضطراباته .

١- مقياس كفاءة العميل والثقة فى قدراته :

Effiecncy of self - reinforcement (F.S.R.Q)

Elaine Heiby لإلين هابى

وهو أكثر صلاحية لحالات تلاميذ المدارس الخاملين ، أو الفاشلين ، أو الأزواج دائمى الشكوى والمتخاذلين خاصة من يسرفون فى الحيل الدفاعية .

هدف القياس : تحديد موضوعى لمدى تمتع العميل بإيجابية التحرك والثقة فى الذات .

محاور القياس : الدرجة المرتفعة تقيس مدى تأصل هذه القدرة ، والمنخفضة تقيس ضعفها .

تقنين القياس : طبق على ٤٠٠٠ من مرتادى مؤسسات الرعاية الإجتماعية من مختلف الطوائف والعمال والجنسيات فى ولايات أمريكية .
وأجريت له اختبارات لقياس الصدق والثبات : (٩٢٪ ، ٨٧٪) .

الإطار المرجعى : نظرية (سرليفان) للشخصية ، والإكتئاب (لإديسن) ، والعقاب الذاتى (لرش Rush) ، وغيرهم .

محتوى القياس : إحتوى القياس على ٣٠ سؤال ، تتضمن أسئلة إيجابية وسلبية حول ظاهرة " الكفاءة " وتحسب بمعايير من : صفر إلى ٣

كمتدرج لموقف كل سؤال . وتجمع الدرجات ، السلب والإيجاب معا بحيث يمثل الرقم ٩٠ أعلى كفاءة ، وأقل من ١٦ أدنى كفاءة .

وفيما يلى أسئلة القياس :

- ضع أى من الدرجات التالية أمام العبارات الواردة فى الأسئلة التالية ، والتى ترى إنطباقك عليها وبمعدلاتها المختلفة :ـ

صفر	ـ	لا تنطبق كليا على حالتى
١	ـ	لا تنطبق إلا على قليل منها
٢	ـ	أحيانا تنطبق هذه العبارة على حالتى
٣	ـ	غالبا ما تنطبق على هذه العبارة

١ – عندما أفشل فى أداء واجب معين ، لا أفقد ابداً ثقتى فى نفسى .

٢ – أصر على أداء أى مهمة مملة لإنجازها دون حاجة إلى من يدفعنى إلى ذلك .

٣ – لدى أفكار سلبية حول إمكاناتى . (سؤال سلبى)

٤ – لا أستشعر بسرعة إحساس نجاحى فى أداء مهمة معينة .

٥ – كثيراً مالا أرضى عن منجراتى لأنى طموح ونادراً ما أحقق هذا الطموح .

٦ – ألوم نفسى كثيراً إذا أخفقت فى إحدى المهام . (سؤال سلبى)

٧ – أشعر بالسعادة حينما أنجز أعمالاً بمفردى .

٨ – أحزن كثيراً على نفسى عندما أرتكب أخطاءا .

٩ – ثقتى فى نفسى متباينة بين القوة والضعف . (سؤال سلبى)

١٠– أستمر بقوة إذا ما حققت النجاح فى أول الأمر . (سؤال سلبى)

١١– أشعر بالإخفاق الخانق اذا لم أحقق عملى بكفاءة عالية .

١٢– أتمسك بالمهام الصعبة لأنى سوف أشعر بالغبطة عند إنجازها .

١٣– لا أبادر بنقد نفسى عندما ارتكب خطأ ما . (سؤال سلبى)

١٤– ثقتى بنفسى تشجعنى دائما على التطلع إلى الأداء الأفضل .

١٥- دائما أنقد ما أنجزت حتى أحسن من أدائى فى المستقبل .

١٦- أعتقد أن من يمدح فرداً نجح فى مهمة معينة هو نوع من النفاق .

١٧- أشعر بالراحة عندما أمتدح أدائى بكل هدوء ودون صخب .

١٨- أندفع لأداء المهام المعقدة كلما توقفت لمراجعة ما أنجزته .

١٩- أدعم ثقتى بنفسى من خلال تذكرى لنجاحاتى السابقة .

٢٠- أحقق مهامى من خلال تقديرى لنفسى أولا بأول عند كل خطوة أنجزها .

٢١- المبالغة فى تقدير الذات هى لون من الأنانية .

٢٢- أفقد ثقتى بنفسى عند نقد الآخرين لى مباشرة . (سؤال سلبى)

٢٣- أنقد نفسى عادة أكثر مما يوجهه الآخرين لى من نقد .

٢٤- أعتقد بأنى نوعية متميزة من البشر .

٢٥- أياً كان نقد الآخرين لى فإنى عادة أمتدح قدراتى بكل هدوء . (سؤال سلبى)

٢٦- أى إنجاز مهما قل شأنه يبعث فى نفسى السعادة .

٢٧- إذا لم أحقق دورى بكل نجاح أشعر بخيبة أمل شديدة .

٢٨- سأحزن كثيراً عندما أرتكب أخطاء .

٢٩- تحقيق سعادتى يعتمد على تقديرى لنفسى أكثر من تقدير الآخرين لى .

٣٠- من يبالغون فى ذكر محاسنهم هم مخادعون .

تقنين المقياس : أقل من (١٦) يعتبر عديم الكفاءة .

من ١٧ - ٣٠ يعتبر محدود الكفاءة .

من ٣٠ - ٦٠ يعتبر متوسط الكفاءة .

من ٦٠ - ٧٥ يعتبر جيد الكفاءة .

من ٧٥ - ٩٠ يعتبر عالى الكفاءة .

مثال على تطبيق المقياس :

حول مدرس الرياضيات حالة التلميذ (أ . ى) بالصف الأول الثانوى ١٤ سنة إلى المشرف الإجتماعى بالمدرسة لدراسة حالته لتكرار سخرية زملائه من تصرفاته الشاذة وسلبيته ، وإضطراب حالته إذا ما سئل خلال الحصة ، فضلا عن سوء تحصيله الدراسى رغم ما يبدو عليه من مظاهر الذكاء والسلامة الصحية والعقلية واليسر الإقتصادى والإجتماعى .

بدراسة الحالة اكتشف الإختصاصى أن ظاهرة الخجل الزائد والسلبية – عامة فى كل تصرفاته ومع جميع الأساتذة بل وفى النشاط المدرسى . وهو من أسرة ميسورة الحال وأكبر أخواته ، لقى فى طفولته رعاية أسرية صارمة لتكرار إصاباته المرضية وحرص الأسرة على صحته منعه من ممارسة أية أنشطة خارجية. أكد التقرير الطبى سلامته الصحية كما أكد التقرير النفسى إعتدال ذكائه وقدراته كما شهد جميع مدرسيه بأدبه الجم وخلقه القويم رغم سلبيته وسوء تحصيله الدراسى .

أكدت ملاحظات الإختصاصى حقيقة سلبية التلميذ وإفتقاده للأهداف وغياب أى طموح رغم توافر جميع الإمكانات المؤهلة لذلك ، الأمر الذى تأكد بتطبيق إختبار الكفاءة عليه حتى يمكن أن يخطط لتعديل شخصيته السلبية من خلال الإثارة وتحديد أهداف قريبة والتشجيع المناسب لتحقيقها بالتعاون مع الأجهزة المدرسية والمدرسين والأسرة .

فالمقياس حدد للإختصاصى بدقة تفسيراً لمشكلة التلميذ كإنسان سلبى فاقد الثقة فى الذات باهت الطموح محدود الأهداف القريبة أو البعيدة .

٢ـ مقياس النزعة التشاؤمية :

Pessimistic Thoughts Scale

لإستيفين هولن **Siteven Hollen**

إلى جانب أعراض الإكتئاب المختلفة التى يصاب بها مرضى النفس والعقل (الذهان والعصاب) والتى عادة ما تعنى بها العيادات النفسية ، ومستشفيات الصحة العقلية ، هناك صفات سلوكية تتمثل فى التشاؤم والنظرة السوداوية للأمور أو التردد أو الخجل أو الخوف غير المرضى ، وما أشبه تميز بعض العملاء وتلعب أدوار حاسمة فى مشكلاتهم .

والمقياس التالى يساعد الإختصاصى على قياس سمة التشاؤم إذا ما تطلبت الحالة ذلك .

هدف المقياس : تحديد مستوى النظرة التشاؤمية للعميل .

محاور المقياس : مجموع الدرجات تحدد مستوى النزعة التشاؤمية وموزعة كالآتى :

المجموع العالى من ٦٤ – ٧٩ تحدد المتشائمين – المجموع المنخفض من٤٨ – ٥٧ تحدد غير المتشائمين ، ويحسب المجموع على أساس جمع الدرجات التى سجلت من (١ – ٥) أمام كل سؤال . حسب درجة أوزان السؤال :

مطلقا (١) – نادرا (٢) – أحيانا (٣) – غالبا (٤) – دائما (٥) .

تقنين المقياس : طبق على ٣١٢ طالب جامعى بأمريكا بمتوسط عمرى ٢٠ – ٢٢ سنة متوازى مع اختبار Alfa بنسبة ٩٧٪ .

الإطار المرجعى : معهد الدراسات الإكلينكية بجامعة تمبل بفيلادلفيا .

معامل الصدق والثبات : Validity & Reliability

تأكد من خلال مستوى الصدق الموضوعى معتمدا على مقياس nmpi للإكتئاب غير المرضى .

أسئلة المقياس :

مستويات الإجابات :

١ ـ مطلقاً .

٢ ـ نادراً .

٣ ـ أحياناً .

٤ ـ غالباً .

٥ ـ دائماً .

ضع الدرجة من ١ – ٥ أمام العبارات التالية ثم إجمع مجموع الدرجات لتحصل على مستوى التشاؤم حسب زيادة المجموع الكلى . فالزيادة تعنى حدة التشاؤم والعكس صحيح .

الأسئلة :

١ – أشعر كأنى أقف ضد الحياة برمتها .

٢ – أنا شخص فاشل .

٣ – لماذا أفشل دائما .

٤ – دائما ما أنال من قيمة الآخرين .

٥ – لا أحد يفهمنى جيداً .

٦ – لا أعتقد فى قدرتى على الإستمرار .

٧ – أتمنى دائما إن كنت أفضل من وضعى الحالى .

٨ – أنا شخص شديد العجز .

٩ – حياتى تسير على غير رغبتى .

١٠– أشعر بخيبة أمل من نفسى .

١١– لم تعد لحياتى قيمة تذكر .

١٢– لم أعد أحتمل حياتى الحالية على هذا النحو .

١٣- لا أستطيع البدء من جديد لتغيير نفسى .

١٤- لست أدرى ما هو الخطأ فى شخصيتى .

١٥- أتمنى ان أكون شخصاً آخر .

١٦- أفقد القدرة على ربط الأحداث ببعضها .

١٧- أكره نفسى .

١٨- أنا شخص عديم القيمة .

١٩- أتمنى أن أموت .

٢٠- أنا حائر من نفسى ومن تصرفاتى .

٢١- أنا شخص فاقد .

٢٢- حياتى نوع من الفوضى .

٢٣- أنا إنسان فاشل .

٢٤- أنا يائس من إحتمالات إصلاح حالى .

٢٥- أشعر بأنه لا أحد يساعدنى .

٢٦- أشعر أن شيئا ما يجب أن يحدث لأتغير .

٢٧- لابد وأن فى داخلى شئ خاطئ .

٢٨- مستقبلى غامض .

٢٩- دائما ما أشعر بأنه لا قيمة لأى شئ فى الحياة .

٣٠- لا يمكن لى أن أنجز شيئا هاما .

مجال استخدام هذا المقياس :

فى مؤسسة للتأهيل المهنى واجه الإختصاصى حالة معوق مبتور الساق يقاوم كافة عمليات التأهيل رغم مسيس الحاجة إليها ، ويرفض كافة المهن المتاحة له فى المؤسسة للتدريب عليها ، بحجة أنها مهن عديمة القيمة والنفع . فشلت كافة

المحاولات لإقناعه بالإقبال على برامج التأهيل ، بل يتظاهر بالإقتناع إلا أنه يتهرب عند التنفيذ .

كان واضحاً إفتقاد المعوق للأمل والطموح والأهداف لتأصل سمة التشاؤم فيه ، التى يتعين معها الإختصاصى إجراء هذا الإختبار ، لنتجه عملية المساعدة إلى مواجهة هذه النزعة أولاً قبل عمليات التأهيل الإجرائية .

٣ ـ مقاييس للذكاء والشخصية والميول والقدرات الخاصة واعتبار الذات .

وهى مقاييس قد يستعين الإختصاصى بها إذا ما تعذر وجود المرشد النفسى أو أخصائى القياس Psychologist وهى واردة فى ملحقات هذا الكتاب .

<u>ثانيا : مقاييس لقياس الظروف البيئية :</u>

رغم صعوبة إستحداث مقاييس مقننة لقياس الظروف البيئية بكل تشابكاتها المعقدة ، والتى تمثل ضغوطا خارجية تلعب أدواراً هامة فى مشاكل العملاء ، كالضغوط الأسرية والإقتصادية والثقافية والإعلامية والحى والرفاق وما أشبه ، إلا أنه قد أمكن فى السنوات الأخيرة الإستقرار إلى مقاييس خاصة بمستوى التوافق الأسرى والتفكك الأسرى إنطلاقا من المعطيات العلمية المعاصرة حول مفهوم الأسرة كنسق متوازن ، ووحدة إجتماعية تتفاعل داخلها علاقات بين أدوار كل فرد من أفرادها ، فيما يعرف بقاعدة التوازن الأسرى Family equilibrium .

فيما يلى نموذج لأحد هذه المقاييس :

مقياس مدى التوافق الأسرى :Marital adjustment Test (L.W.M.A.T)

لهارفى لوك H.Locke وكارل والاس K.wallace

هدف المقياس : لقياس العلاقة بين الزوجين .

محاور القياس : الدرجة المرتفعة أقصاها ٣٥ للعلاقة الممتازة ، والدرجة المنخفضة أدناها صفر للعلاقة السيئة .

تقنين القياس : طبق على ٢٠٠٠ أسرة من أسر مؤسسات رعاية الأسرة من مختلف الطوائف وتأكدت مصداقيته وثباته من خلال الصدق الظاهرى ومقارنته بمقاييس (لورنس ووالاس) السابق تقنينه على مستوى كافة الولايات الأمريكية .

كما طبق إطار سبيرمان براون للتأكد من ثبات المقياس .

الإطار المرجعى : نظرية شيرمان على التوافق الأسرى وسبيرمان على التكيف .

محتوى القياس : ١٥ سؤال لكل درجاته ومعاييره المختلفة تشمل كافة مظاهر العلاقة الزواجية ، من العام إلى الخاص ، ووضع لكل ظاهرة (وزن) إحصائى حسب أهميته .

وفيما يلى تفاصيل المقياس :ـ

(١) ضع علامة على الرقم المناسب لحالتك :ـ

	أسرة متوافقة جداً			أسرة غير متوافقة إطلاقاً		
	أوافق تماماً	أوافق غالباً	لا أوافق أحياناً	لا أوافق كثيراً	لا أوافق غالباً	دائماً لا أوافق
(٢) إتفاق على ميزانية الأسرة	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٣) إتفاق على وسائل الترويح	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٤) توفير المناخ العاطفى	٨	٦	٤	٢	١	صفر
(٥) الصداقات	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٦) العلاقة الجنسية	١٥	١٢	٩	٤	١	صفر
(٧) المعايير للحسن والسئ	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٨) فلسفة الحياة	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٩) مدى التشبث بالواجبات	٥	٤	٣	٢	١	صفر

(١٠) عندما يحدث نزاع بينكما ، فعادة ماينتهى إلى :

تضحية من الزوج صفر

تضحية من الزوجة ٢

تضحية متبادلة بين الزوج والزوجة ١٠

(١١) مدى مشاركة كلا منهما فى الأنشطة خارج المنزل

جميعها ١٠

بعضها ٨

قليل منها ٣

لانشارك صفر

(١٢) هل تفضل قضاء وقت الفراغ فى

المنزل وحيدًا ٢

المنزل لمشاركة الزوجة ١٠

الخروج وحيدًا ١

الخروج بمشاركة الزوجة ٨

(١٣) هل تمنيت يوما أنك لم تتزوج إطلاقا

دائما صفر

أحيانا ٣

نادرا ٨

إطلاقا ١٥

(١٤) إذا تصورت عودتك إلى وضعك قبل الزواج فهل :

كنت تفكر فى الزواج بشريك أو شريكة حياتك الحالية ١٥

أو الزواج بآخر أو بأخرى صفر

أو عدم الزواج نهائيا ١

(١٥) مامدى ثقتك فى شريك (شريكة حياتك)

لابالمرة صفر

نادراً	٢
فى كثير من الأحيان	١٠
فى كل شىء	١٠

نتائج المقياس :

بجمع الأرقام التى حصل المبحوث عليها تكون النتائج على النحو التالى :

١ ـ إما (٩٠) درجة للأسرة الممتازة

٢ ـ أو من (٧٥ ـ ٩٠) للأسرة المتوافقة

٣ ـ أو من (٥٠ ـ ٧٥) للأسرة غير المستقرة

٤ ـ أو من (٢٥ ـ ٥٠) للأسرة المتصدعة

٥ ـ أو أقل من (٢٥) للأسرة المنهارة

مجالات الإستخدام :

من الأخطاء الشائعة إعتبار معايير التفكك الأسرى قياساً فقط على حدوث الطلاق أو الهجرة أو غياب أحد الزوجين أو إنحرافهما كمؤشرات دالة على حدوث هذا التصدع . ولكن يغيب عنا حقيقة علمية هامة وهى أن الأسرة قد تكون أسرة مفككة ، أو متصدعة ، أو منهارة ، رغم تكامل بناءات الأسرة من الظاهر ولكنها فى الواقع مجموعة من الأفراد الذين اجتمعوا تحت سقف واحد ولكنهم متنازعون ، مشتتون ، دائموا الشجار والمنازعات ، أو مايعرف بنسق الأسرة المعتل والتى تجمع أفراداً وإن جمعتهم رابطة الدم ، ولكن يعايشون بعضهم البعض على مضض compromise ولايعيشون كوحدة مترابطة . فالمعايشة هى القبول القسرى بالواقع بكل ماتحملة المعايشة من مشاعر الكراهية والنقص وعدم القبول . وهنا تتجلى أهمية إستخدام هذا المقياس .

المراجع

أولاً : المراجع العربية

١ ـ أحمد زكى بدوى ، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية ، (إنجليزى ـ عربى ـ فرنسى) ، مكتبة لبنان ، ١٩٧٧ .

٢ ـ أحمد زكى بدوى ، أصول الخدمة الإجتماعية ، دار الفكر العربى ، القاهرة، ١٩٤٧ .

٣ ـ اقبال بشير ، اقبال مخلوف ، الإعتبارات النظرية لممارسة الخدمة الإجتماعية فى العمل مع الأفراد ، المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨١.

٤ ـ السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد ، (النظرية والتطبيق) ، الإسكندرية ، ١٩٩٢ .

٥ ـ أميرة منصور يوسف على ، الخدمة الإجتماعية تربويا وتعليميا، دار العصر ، القاهرة ، ١٩٩٣ .

٦ ـ جلال الدين عبد الخالق ، المدخل فى العمل مع الحالات الفردية ، المكتب الجامعى الحديث ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، ١٩٨٤ .

٧ ـ جلال الدين عبد الخالق ، العمل مع الحالات الفردية الجزء الأول (أسس ومبادىء) ، المكتب الجامعى الحديث ، اسكندرية ، ١٩٩٠ .

٨ ـ حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسى ، القاهرة ، ١٩٧٤ .

٩ ـ خيرى خليل الجميلى ، المدخل فى خدمة الفرد ، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، ١٩٧٧.

١٠ـ عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط٦ ، القاهرة ، ١٩٧٧ .

١١ـ عبد الفتاح عثمان ، عليّ الدين السيد محمد ، الموقف النظرى لخدمة الفرد المعاصرة ، مكتبة عين شمس ، ط٢ ، القاهرة ، ١٩٩٤ .

١٢ـ عبد الفتاح عثمان ، عليّ الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ .

١٣ـ عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع النامى ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، ١٩٨٠ .

١٤ـ عبد الفتاح عثمان ، عليّ الدين السيد محمد ، خدمة الفرد (إتجاهات معاصرة) ، القاهرة ، ١٩٩٠ ـ ١٩٩١ .

١٥ـ عبد المنعم السنهورى ، خدمة الفرد ، كفر الشيخ ، ١٩٩٤ .

١٦ـ عليّ الدين السيد محمد ، مدخل ايكولوجى للخدمة الإجتماعية المدرسية لمحو أمية الطفولة العاملة ، المؤتمر العلمى الرابع ، الأمية فى الوطن العربى ، التحدى والمواجهة للأسرة والمجتمع ، المجلد الثانى ٢ ـ٣ فبراير ١٩٩١ ، المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالقاهرة .

١٧ـ فاطمة الحارونى ، خدمة الفرد فى محيط الخدمة الإجتماعية ، القاهرة ، ١٩٩٤ .

١٨ـ محمد كامل البطريق ، حسن طه أبو الفضل ، مدخل الخدمة الإجتماعية (دراسة تحليلية لدور الخدمة الإجتماعية فى المجتمع الإشتراكى) ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، تاريخ غير مبين .

١٩ـ مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ .

ثانيا : المراجع الأجنبية

1 - Biestek, Felix, The casework relationship, chicago, Loyola university press, 1977.
2 - D.E.F. Tilbury, casework in context A basis for practice, Library of congress cataloging on publication data 1977.
3 - Edith Abbot, Social welfare and professional Education, erv-ed. (Chicago: University of Chicago press, 1912.
4 - Elizabeth Lassers : working with School phobia.
5 - Hollis F. " Principles and Assumptions underlying Casework Practice ", Reprinted from Social work Vol. 12. No. 2 by the Family Welfare Association.
6 - Florence Hollis, Casework- A psychosocial Therapy, New York : Random House Inc. 1972.
7 - Howerd J. and Libbie G.Parad, Astudy of Crisis oriented planned Short term treatment, Part, Social Casework, XLIX (June 1968).
8 - J. Ledlbetler: School work.
9 - Kadushin, A., The Social work interview. New York: Columbia University Press. 1972 .
10- Leslie Rothenthal: Social work with Acting- out Students in High Schools in:Francis Turner.
11- Marvery Constable: School Model of Social work.
12- Perlman. Helen Harris, Social casework Aproblem solving Process, Chicago: universty of Chicago Press, 1957.
13- Ried, W. and A. and A.Chyne, Breif and Extented Cosework, (New York. Columia University Press, 1969).
14- Rogers, Client Centered therapy I m c u Patterns(Ed) theories of counseling and psychotherapy, New york: Harper Row, 1966.
15- Social work, Journal, Vol 22, No. 5,Sep., 1977.

16- Webster's New world Dictionary of the American Language, Second College Edition, 1976.
17- Winniott, C.I 1962 Case Conference, Vol 8, No 7.

المحتويات

الفصل الثانى